



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวในตลาดน้ำในประเทศไทย :
กรณีศึกษาตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา
A STUDY OF CHINESE LANGUAGE USAGE RELATING TO FLOATING
MARKET TOURS IN THAILAND : A CASE STUDY OF PATTAYA
FLOATING MARKET
泰国水上市场旅游汉语应用研究
——以杜拉拉水上市场为例

อนัญญา วีระจิตต์
(周妙珠)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวในตลาดน้ำในประเทศไทย :

กรณีศึกษาตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา

A STUDY OF CHINESE LANGUAGE USAGE RELATING TO FLOATING MARKET TOURS

IN THAILAND : A CASE STUDY OF PATTAYA FLOATING MARKET

泰国水上市场旅游汉语应用研究

-以杜拉拉水上市场为例

อัญญา วีระจิตต์ (周妙珠)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2560


ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลสิรินทร์ อภิรัตน์วรเดช
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
กรรมการ


Asst. Prof. Dr. Fu Feiliang
กรรมการ


Dr. Zhao Ping
กรรมการ


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
ประธานหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)


รองศาสตราจารย์อิสยา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย


รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์
คณบดีคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

**การศึกษาการใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวในตลาดน้ำในประเทศไทย :
กรณีศึกษาตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา**

อนัญญา วีระจิตต์ 586066

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาจีนเพื่อการสื่อสารเชิงธุรกิจ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : พรพรรณ จันทโรนานนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจในประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันได้มีตลาดน้ำที่สำคัญต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายและมีการพัฒนาเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ตลาดน้ำในประเทศไทยเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวต่างชาติและดึงดูดให้มีชาวต่างชาติมาเที่ยวตลาดน้ำในประเทศไทยมากขึ้นเรื่อย ๆ ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของเมืองพัทยา ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำสี่ภาคพัทยาจะเป็นชาวจีน ด้วยเหตุนี้การใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวภายในตลาดน้ำจึงมีความสำคัญต่อตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยนี้เพื่อที่จะศึกษาการใช้ภาษาจีนภายในตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา ศึกษาถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความสำคัญในการใช้ภาษาจีนภายในตลาดน้ำ และศึกษาหาทางแก้ไขของปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้ภาษาจีนภายในตลาดน้ำสี่ภาค โดยจะเลือกใช้การวิเคราะห์จากข้อมูลในการสัมภาษณ์และวิเคราะห์จากการแจกแบบสำรวจ

ผลจากการศึกษาพบว่า ภายในตลาดน้ำสี่ภาคพัทยามีการใช้ภาษาจีนหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษาจีนของพนักงานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวจีนและการใช้ภาษาจีนในการโฆษณาหรือตามป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ภายในตลาดน้ำ ซึ่งพบว่าภายในตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวภายในตลาดน้ำ เช่น ความสามารถในการใช้ภาษาจีนของพนักงานภายในตลาดน้ำมีไม่เพียงพอ การใช้ภาษาจีนในการโฆษณาหรือตามป้ายเครื่องหมายต่าง ๆ ภายในตลาดน้ำก็ยังมีไม่เพียงพอ ซึ่งภาษาที่ใช้ในบางครั้งก็ยังไม่ถูกหลักไวยากรณ์และเขียนไม่ค่อยชัดเจน เพราะฉะนั้นทางตลาดน้ำสี่ภาคพัทยาควรที่จะทำการปรับปรุงในการใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยวให้ถูกต้องและควรที่จะเพิ่มการใช้ภาษาจีนในด้านการโฆษณาและป้ายเครื่องหมายภายในตลาดน้ำให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรที่จะเพิ่มพนักงานที่มีความสามารถในการใช้ภาษาจีนและควรส่งเสริมการฝึกฝนในการใช้ภาษาจีนของพนักงานในตลาดน้ำเพื่อให้พนักงานภายในตลาดน้ำมีความสามารถ ใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ตลาดน้ำในประเทศไทย ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา การท่องเที่ยวภายในตลาดน้ำ การใช้ภาษาจีนเพื่อการท่องเที่ยว

**A STUDY OF CHINESE LANGUAGE USAGE RELATING TO FLOATING MARKET TOURS
IN THAILAND : A CASE STUDY OF PATTAYA FLOATING MARKET**

ANANYA WEERAJIT 586066

MASTER OF ARTS (CHINESE FOR BUSINESS COMMUNICATION)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PORNPAN JUNTARONANONT, Ph.D.

ABSTRACT

Thailand's tourism industry is an important pillar of Thailand's economic development. Thailand has a wide range of tourist attractions. It is attracting a lots of foreign tourists come to Thailand tourism, including the Thai floating market, that become one of the key development of tourism projects. In recent years, the number of Chinese tourists traveling to Thailand market has increased consistently, so improving Chinese applications and services in the floating market has become an urgent problem.

The subject of this paper is about usage of Chinese language to travel in Pattaya floating market research. The paper use literature analysis, interview analysis and questionnaire survey. This paper points out the evaluation of the application of Chinese in Pattaya floating market, and gives the corresponding suggestions and improvement.

The research results revealed that most of the visitors think that the Chinese language service staff in the floating market is not fluent, and they should also improve the standard of pronunciation of Chinese language service. Floating market should strengthen the waiter's Chinese language training, in order to improve the service staff of the Chinese language level. There are many signboards in the floating market that have been marked Chinese, but most of the place is only a few simple Chinese, even written unclear or inaccurate, Pattaya floating market management department should add some Chinese Signs and write more clearly and accurately.

Keywords: Thailand floating market, Pattaya floating market, Travel in Thailand floating market, Usage of Chinese language to travel

泰国水上市场旅游汉语应用研究 -以杜拉拉水上市场为例

周妙珠 586066

文学硕士学位 (商业汉语)

指导教师: 刘丽芳 博士

摘要

泰国旅游业是泰国经济发展的一个重要支柱。泰国是多河川国家,水运业发达,居民沿河而居,许多商贩都依靠河流为生,水上市场的规模也因此逐渐发展壮大。泰国旅游景点繁多,吸引了大量外国游客赴泰国旅游,其中泰国水上市场是重点发展的旅游项目之一。最近几年,赴泰国水上市场旅游的中国游客数量连续增高,因此改进水上市场的汉语应用和服务成为了亟需解决的问题。

本论文研究的课题是杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究。论文使用文献资料分析、访谈分析和问卷调查分析。通过研究杜拉拉水上市场旅游汉语应用情况,包括汉语服务人员应用的基本情况、杜拉拉水上市场的汉语服务情况与中国游客沟通、市场汉语广告牌和标识牌、市场汉语服务的管理情况。从多方面指出杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估,并相应地给出了建议和改进况。

从杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究的成果,汉语服务人员的汉语水平只有提高在听和说方面,但是读和写方面还不好。所以在的商店应该重视汉语普通话的学习,应该有一些汉语普通话的培训课程在读和写方面。大部分的游客认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况,说得不太流利,他们还应该改进汉语服务在发音标准上、语言通顺上和杜拉拉水上市场的指示牌上。所以杜拉拉水上市场应该加强服务员的汉语培训,为了提高服务人员的汉语水平。比如:杜拉拉水上市场应该举办一些服务人员的汉语培训或者举办汉语座谈会。杜拉拉水上市场有很多标识牌已经都标汉语了,但是大部分的地方只用几句简单的汉语,甚至写得不太清楚或不准确,杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语指路牌和招牌,并且要写得更清楚和准确。

关键词: 泰国水上市场 杜拉拉水上市场 水上市场旅游 旅游汉语应用

目录

บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
摘要	III
目录	IV
表格目录	V
图表目录	VI
插图目录	VIII
绪论	1
第一章 泰国水上市场的发展概况	9
第一节 泰国水上市场的发展情况	9
第二节 杜拉拉水上市场中国游客情况	15
第二章 杜拉拉水上市场的汉语应用调查	20
第一节 汉语服务人员应用的基本情况	20
一、年龄	21
二、学历	22
三、汉语水平	24
四、工作情况	27
第二节 杜拉拉水上市场的汉语服务情况	31
一、与中国游客沟通	31
二、市场汉语广告牌和标识牌	41
三、市场汉语服务的管理情况	44
第三章 杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估	45
第一节 杜拉拉水上市场汉语服务存在的问题	45
第二节 改进杜拉拉水上市场汉语服务的建议	46
结语	48
参考文献	51
附录	54
致谢	63
ประวัติผู้เขียน	64

表格目录

表 1.2.1	2008 年-2016 年赴泰国旅游的外国游客人数及旅游收入情况	15
表 1.2.4	2008 年-2016 年赴泰国旅游的外国游客人数情况 (1 月-12 月)	17
表 1.2.5	2008 年-2016 年赴泰国旅游的汉语游客人数情况	18

图表目录

图 1.2.1 2016 年赴泰国旅游的外国游客人数	16
图 1.2.2 2016 年中排在前十位的外国游客收入情况	17
图 2.1.1 服务人员的年龄数量与百分比	21
图 2.1.2 服务人员喜欢说汉语的数量与百分比	21
图 2.1.3 服务人员能说几种汉语的数量与百分比	22
图 2.1.4 服务人员的教育程度的数量与百分比	22
图 2.1.5 服务人员学习汉语的原因的数量与百分比	23
图 2.1.6 服务人员学习汉语的时间数量与百分比	23
图 2.1.7 服务人员的听说读写的数量与百分比	24
图 2.1.8 服务人员应该提高和学习汉语的数量与百分比	24
图 2.1.9 服务人员读写汉语报刊, 杂志, 书籍的习惯数量与百分比	25
图 2.1.10 服务人员看汉语原声电影或电视剧的数量与百分比	25
图 2.1.11 服务人员会有一些汉语普通话的培训课程的数量与百分比	26
图 2.1.12 服务人员有汉语普通话的培训课程时间的数量与百分比	26
图 2.1.13 汉语普通话的培训课程参加人员的数量与百分比	27
图 2.1.14 服务人员的工作年限的数量与百分比	27
图 2.1.15 在工作和生活中, 服务人员使用汉语的数量与百分比	28
图 2.1.16 服务人员觉得汉语在工作生活中有用处的数量与百分比	28
图 2.1.17 商店面对的主要顾客的数量与百分比	29
图 2.1.18 在面对的顾客之中, 中国人比例的数量与百分比	29
图 2.1.19 在商店使用了汉语作为广告与介绍文字的数量与百分比	30
图 2.1.20 服务人员觉得应该在哪儿进一步学习提高的数量与百分比	30
图 2.1.21 服务人员对于汉语服务是否重视的数量与百分比	30
图 2.2.1 中国游客的性别的数量与百分比	31
图 2.2.2 中国游客年龄的数量与百分比	31
图 2.2.3 中国游客使用语言的数量与百分比	32
图 2.2.4 中国游客的教育程度的数量与百分比	33
图 2.2.5 中国游客的职业的数量与百分比	33
图 2.2.6 这次是第几次来泰国旅游的数量与百分比	34
图 2.2.7 这次来泰国几天的数量与百分比	34
图 2.2.8 中国游客打算在哪儿旅游的数量与百分比	35

图 2.2.9 中国游客来泰国旅游的目的数量与百分比	35
图 2.2.10 中国游客会讲泰语的数量与百分比	36
图 2.2.11 中国游客用什么语言交流的数量与百分比	36
图 2.2.12 中国游客担心遇到交流上的困难的数量与百分比	37
图 2.2.13 中国游客遇到哪些交流的困难的数量与百分比	37
图 2.2.14 中国游客认识泰国水上市场的数量与百分比	38
图 2.2.15 中国游客已经去过了泰国水上市场的数量与百分比	38
图 2.2.16 中国游客在杜拉拉水上市场需要汉语服务的数量与百分比	39
图 2.2.17 中国游客认为杜拉拉水上市场的汉语服务情况的数量与百分比	39
图 2.2.18 中国游客认为杜拉拉水上市场汉语服务的语言情况的数量与百分	40
图 2.2.19 中国游客觉得应该改进汉语服务的主要方面的数量与百分比	40

插图目录

图 1.1.1 达城水上市场	10
图 1.1.2 达城水上市场	10
图 1.1.3 丹嫩莎朵水上市场	11
图 1.1.4 丹嫩莎朵水上市场	11
图 1.1.5 安帕瓦水上市场	12
图 1.1.6 安帕瓦水上市场	12
图 1.1.7 杜拉拉水上市场	13
图 1.1.8 杜拉拉水上市场	14
图 2.2.1 杜拉拉水上市场的网站	41
图 2.2.2 杜拉拉水上市场的网站	41
图 2.2.3 杜拉拉水上市场的指路牌	42
图 2.2.4 杜拉拉水上市场的地图	42
图 2.2.5 杜拉拉水上市场的招牌	42
图 2.2.6 杜拉拉水上市场的招牌	42
图 2.2.7 杜拉拉水上市场的菜单牌	43
图 2.2.8 杜拉拉水上市场的菜单牌	43
图 2.2.9 杜拉拉水上市场的菜单牌	43
图 2.2.10 杜拉拉水上市场的标价牌	44
图 2.2.11 杜拉拉水上市场的标价牌	44

绪论

一、选题的背景及研究意义

泰国是多河川国家，水运业发达，居民沿河而居，许多商贩都依靠河流为生，也因此逐渐发展出庞大的水上市场。泰国曼谷有许多水上市场，大部分离曼谷市中心比较远。泰国的著名水上市场有很多，举例如下：

- 1.) 达城水上市场（阿育陀耶水上市场）(ตลาดน้ำอโยธยา)
- 2.) 丹嫩莎朵水上市场（丹嫩沙多水上市场）(ตลาดน้ำดำเนินสะดวก)
- 3.) 安帕瓦水上市场 (ตลาดน้ำอัมพวา)
- 4.) 曼谷大林江水上市场 (ตลาดน้ำตลิ่งชัน)
- 5.) 宽里安水上市场 (ตลาดน้ำขวัญเรียม)
- 6.) 空叻玛荣水上市场 (ตลาดน้ำคลองลัดมะยม)
- 7.) 高桥水上市场 (ตลาดน้ำสะพานสูง)
- 8.) 杜拉拉水上市场（四方水上市场）(ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา)

近年来，有很多游客来泰国旅游，其中绝大部分游客是中国人。泰国有很多旅游胜地，比如：曼谷，清迈，普吉岛，芭提雅等等。对中国游客来说，芭提雅是最主要的旅游胜地。芭提雅有很多旅游景点，比如：芭提雅海滩，中天海滩，格兰岛，东芭乐园，是拉差老虎园，芭提雅公园塔，芭提雅步行街，富贵黄金屋和杜拉拉水上市场等等。杜拉拉水上市场原名“四方水上市场”，由于中国电视剧“杜拉拉升职记”在这里拍摄，这让中国人越来越多地认识四方水上市场，四方水上市场也因此获得了新名字“杜拉拉水上市场”。由于有大量中国游客来杜拉拉水上市场旅游，所以杜拉拉水上市场使用汉语交流成为必然的趋势。

杜拉拉水上市场的水面覆盖面积超过 10 万平方米，经过不断的开发与改良，受到了来自泰国本土以及其他国家的游客欢迎。她让更多的人能够欣赏到汇集泰国四个不同区域文化特色的水上风情。

位于春里武府芭提雅的杜拉拉水上市场，集合了泰国的北部、东北部、中部及南部文化及美食特色的大型水上市场，因而得名。因为观光客很多，所以有很多土产、手工艺品商店。

除此之外，在杜拉拉水上市场还提供多种娱乐项目。对于喜欢冒险的游客，旅游局提供有滑索探险等新鲜刺激的活动项目。喜欢轻松休闲的游客，则可以

选择泛舟湖上，享受水上游览以及水上购物的乐趣。当然，游客也可以带着他们的孩子一起体验水上汽艇这个活动项目，让他们的欢声笑语随着水上汽艇一起荡漾在水上市场之中。

近年来，泰国旅游业的收入逐渐增加，目前已经成为泰国经济增长主要的支柱。虽然泰国旅游业的快速发展带动了泰国经济的快速增长，但同时也为泰国带来了一些不良影响。分析泰国旅游业给泰国经济带来的影响，不仅有利于泰国旅游业发展的完善，同时也利于泰国经济发展水平的进一步提高。本文基于对泰国旅游业发展现状的分析，研究了泰国旅游业对泰国经济发展带来的有利影响，并根据泰国旅游业的发展得出了启示。

目前中国已经是赴泰国游客的最大客源国，每年数以百万计的中国游客进入泰国，在泰国芭提雅，每天都有大量中国人来杜拉拉水上市场旅游，汉语就成为必不可少的沟通语言。但是在实际应用中，芭提雅杜拉拉水上市场的汉语服务并不是十分理想，在很多重要的地方均没有汉语提示牌。除此之外，杜拉拉水上市场客服人员的汉语水平也仍然有待于进一步的提高。因此，研究如何提高杜拉拉水上市场旅游汉语应用的质量具有重要意义。

二、本选题研究领域国内外的研究动态及发展趋势

（一）国内研究综述

1. 对泰国水上市场的研究

WATSAMON CHANTADIT (2009) 在《泰国游客行为和满意度-以安帕瓦水上市场为例》(พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา) 中指出，泰国游客研究行为与满意度研究，青蛙行为对泰国旅游者对安帕瓦水上市场旅游行为的满意度夜功府这个研究是由一群 300 人进行的。游客到安帕瓦水上市场整体都很满意。当考虑各方面，找出景点。当地人和商店，餐馆和饮料都在较高水平，政府机构的服务部门，在中等水平。

WUNTIKA HIRUNTHET (2010)在《泰国旅游市场的决定因素将访问西河内水上市场》(ปัจจัยทางการตลาดกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำไทรน้อย) 中指出，本论文研究旨在调查影响决策因素制造在暖武里省河内水上市场旅行的泰国游客，研究针对泰国游客决定在西奈旅行的行为浮东市场。建议营

造非洲浮动市场省可持续发展。研究结果可以总结如下：有三个因素，影响泰国游客参观西安浮动市场。第一个是因为河内浮动市场有一个完美的产品要素，它们是食品的位置，食品的质量 饮料和美丽的风景和凉爽。二是因为价格因素廉价的产品，食品和饮料和纪念品。第三是因为地方因素如道路宽阔，便利，电力和公用事业，提供方便游客。决定在河内浮动市场旅行的泰国游客的行为食物是美味，美丽的地方。另一个因素是尊重佛像，产品质量。

SUCHADA WANGMUANKLANG (2008) 在《芭堤雅水上市场购买商品的外国游客消费行为》(พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา) 中指出，这个独立的研究目的是研究外国游客的支出在芭堤雅浮动市场购买产品的行为并研究购买外国游客在芭堤雅浮动市场的行为。外国游客购买行为产品的研究发现最多最喜欢的产品是每次支出低于\$ 50 美元的食品类别。该带来产品的理由是产品形式有趣和客观带来产品是个人使用的。大多数受访者认为食品类别最多受欢迎的产品，他们决定自己买。另外，结果营销组合影响外国游客购买产品的支出行为芭堤雅浮动市场发现，最重要的因素是产品，价格，地点和晋升为总平均水平。

2. 对泰国旅游汉语应用的研究

SUWANNA SAEHENG (2015) 在《商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究》中指出，从泰国旅游业商务汉语的思路来研究，本论文为泰国旅游业的汉语应用满意度调查。为了了解和提高泰国旅游业服务人质量。从问卷和采访分析结果表明了汉语在泰国旅游业各个方面都起到了非常重要的作用，不过汉语在泰国旅游业各个方面的应用方式并不齐全，并且有关泰国旅游业的工作人员的汉语对话能力还存在不足。另外，英语在泰国旅游业的应用程度比汉语好。通过研究成果，发现目前泰国的旅游业对中国游客的汉语应用提供还存在一些问题，而这些问题就是在于泰国旅游管理部门的管理人员对商务汉语的应用还不够，还未能很好地使用商务汉语来促进泰国的旅游业发展。

HONG SAELIM (2015) 在《分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用-以泰国私立医院医疗服务为例》中指出，本研究是泰国医疗旅游业中的汉语服务，为了了解和掌握泰国私立医院在医疗旅游服务方面对汉语人才的需求情况，说明这一行业中相关人员的汉语水平和汉语服务状况，以及包括中国游客对泰国医疗

汉语服务的反映。本文的研究成果表明，汉语服务上还存在着人才短缺和汉语水平不高，医疗专业词汇不足等问题。医院有翻译家为提供汉语服务的主要渠道。汉语沟通通过其他渠道还有限的。医院提供汉语服务是中国患者在选择医院是主要原因。他们建议应该增加人员数量，也提高医疗汉语能力。医院需要增加提供汉语服务的人员，提高汉语能力，特别是在医疗术语方面，以及提供更多其他重要的文字服务方面，为了提高客户的满意度。

NICHKAMOL PALAPUNTUPINIT (2015) 在《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》本论文采用调查分析的方法，在调查普吉府四级酒店工作人员的使用汉语交流的情况，发现大部分工作人员的汉语水平还不能满足中国客户的服务需求，问卷中反应出对酒店工作人员汉语能力的评价还处在较低的程度，这就使酒店的工作人员在用汉语给中国游客服务时产生了诸多问题，尤其几个情况：用汉语来交流时及或者介绍酒店资料时。而在听力的技能方面问题表现得更多一些。此外，从普吉府酒店业需要发展汉语的调查中发现，酒店的工作人员，最需要学习交际汉语课程及旅游、酒店服务用语的汉语课程，许多酒店因此而举办了各种汉语训练课程，例如通过聘请汉语教师来教授基本汉语给有关部门的工作人员，鼓励员工学习汉语；再如，聘请会讲汉语的工作人员，以传授知识给前台接待部门的工作人员，包括寻找各种方法来提高酒店工作人员的汉语水平，使之能更有效地与中国客户沟通。

（二）国外研究综述

1. 水上市场旅游的研究

周博（2015）在《旅游度假区水上市场研究与设计》中指出，水上市场是自然经济条件下由于气候条件、地域条件和当时的生活需求自发形成的。水上市场因地域环境和时代的存在形式今天看来别具特色，这种自发形成的市场在全球越来越趋同的今天成为一种独特的商业模式，水上市场越来越成为旅游市场的宠儿。随着我国社会经济水平的逐年提高，人们度假旅游的需求越来越旺盛。所以旅游产业也伴随经济的增长迅速发展，各种旅游度假类型层出不穷。对于研究这样一个旅游商业类型有一定意义。本文实质是对水上市场针对服务群体的条件下本土化的一次尝试，在借鉴传统水上市场成功经验的前提，对于在旅游度假区特定区域内进行水上市场模式的情景再现。文章首先对于水上市场原型进

行分析,对于成熟的水上市场的特点和模式进行归纳和总结,剖析其商业模式,同时对于它们的优势和不足进行总结,以供设计参考。然后,文章分析了建设和设计水上市场所面对的主要问题:设计定位、自身特色、消费优势、环境影响、本土约束、安全性等方面进行分析和总结,从而对于项目存在的合理性和设计水上可能性有更直观的认识。而且对于设计所要考量的内容更加明确和清晰,走出了对于设计原型的简单模仿,从而明确设计核心内容和主要着力点。最后,文章结合分析的案例、相关的设计理论以及项目设计的积累,对于设计要点和设计方法进行总结。首先明确设计要点的主要内容,以及设计要点实现形式。其次,从全局的角度出发,对于整体设计的主要内容以及有效的方法进行了总结,从而使设计不出现方向错误;再次,从空微观间的角度对于商业性、亲水性和安全性的优化进行了策略提出,从而对于水上市场细节的提升。

杨青松(2008)在《城市水上旅游规划研究》中指出,城市水体及水岸空间环境是城市重要的空间资源,是体现城市资源、生态环境和空间景观质量的重要标志,也是打造水乡城市旅游目的地、支撑城市水上旅游开发的重要组成部分。以城市水系空间资源为依托的水上旅游开发旨在营造一个能够使旅游者向往和乐于停留的开敞游憩空间,在城市旅游中占有重要的地位。越来越多的地方政府把城市水上旅游开发纳入到城市发展战略的高度。水上旅游开发成为当前城市建设和城市旅游产业发展的热点,水上旅游规划备受关注。本文通过文献资料分析、实地调研和案例研究相结合的方法,深入研究了国内外城市水系空间开发的理论与实践、城市水系空间功能演变的一般规律,以此来认识城市水系空间在城市发展中的作用和城市水系空间功能演变与城市发展的互动关系。论文从不同的角度对城市水上旅游进行界定,总结了城市水上旅游开发的特点和本质属性,分析了城市水上旅游产生和发展的必然性以及影响因素。在此基础上,对城市水上旅游规划的概念进行界定,归纳总结城市水上旅游规划的类型及特征,从城市整体功能空间的角度,结合城市总体规划和城市旅游总体规划等相关规划内容要求,着重探讨了城市水上旅游规划的理念、内容、原则和思想方法。最后,以绍兴城市为案例,通过对绍兴古城内河和大环河南河不同地域、不同水环境背景下的水上旅游开发规划加以求证,主要就水上旅游资源划定与评价、开发目标定位、功能分区、旅游项目策划、客源市场界定、旅游线路组织等方面予以展开,印证上述规划原则和规划思想方法的可行性。研究成果以期对城市水上旅游规划提供理论支撑与现实指导,有利于城市水上旅游规划的实施。

2. 泰国旅游汉语应用研究。

侯春晓（2012）在《结合任务型教学的对泰旅游汉语教学设计》中指出，当前情况下，全球范围内“汉语热”现象的普遍升温已是不争的事实。近年来，中国对旅游行业的投入发展、以及越来越多的中国游客走向世界的现象，使得对外汉语界对旅游汉语这一专门用途汉语的研究也逐渐提上日程。无论从文化传播还是语言推广的角度，旅游汉语都将被越来越多的学习者和教学者所关注，从而使得有关旅游汉语的研究成为对外汉语学界一个重要的研究课题。目前为止，虽然国内外教学机构已经开始开展旅游汉语专项教学，但是各界对旅游汉语的研究尚处于起步阶段，不论从教材方面还是教学方面都存在很大的空白，也未能体现旅游汉语的交际性及专门性特点。任务型语言教学(Task-based Language Teaching) 是近 20 年来发展起来的以交际活动和意义表达为中心、强调“在做中学”的交际型语言教学模式，这与旅游汉语强调在旅游活动中提高运用汉语解决问题的交际目标正好相辅相成。因而，笔者利用在泰国碧武里皇家大学教学实践的机会，以《结合任务型教学的对泰旅游汉语教学设计》作为本文研究课题，调查分析泰国学生对旅游汉语课堂的了解及学习需求，尝试以任务型教学法为基础进行对泰旅游汉语课的教学设计，希望对提高旅游汉语教学效率有所帮助，也希望能起到抛砖引玉的作用，引起广大海外汉语教师们对旅游汉语教学的关注及研究。

3. 中国游客赴泰国旅游研究。

陈美妮（2015）在《中国游客赴泰国旅游行为研究—以芭提雅为例》中指出，目前旅游业在泰国经济社会发展中发挥着至关重要的作用，是泰国经济收入的重要来源之一。泰国旅游业的健康持续发展在提高泰国人民生活水平的同时也为泰国人民提供了更多的就业机会。每年赴泰旅游的游客人数不断增加，特别是中国，目前中国已成为赴泰游客最大输出国。泰国芭提雅逐渐成为中国游客赴泰旅游的重要选择，为了能够更好地促进泰国旅游业的健康发展和更好地服务外来游客，分析游客的出游动机、旅游行为以及旅游行为具有重要的现实意义。论文首先通过对国内外游客的旅游行为研究现状和相关理论进行整理和归纳；在此基础上，对目前中国游客赴泰国旅游现状进行了分析研究，通过对样本的选取，调查问卷的设计，从游客背景、游客行为特征等对中国游客赴泰国旅游进行了调查分析。

叶雨婷（2015）在《赴曼谷的中国游客行为研究》中指出，泰国作为亚洲一个非常重要的旅游国家，拥有丰富的自然、人文景观。同时旅游业是泰国经济的支柱产业，每年为泰国创造巨额的外汇收入。近年来，赴泰国旅游的中国游客人数也在不断增加。2012年到泰国旅游的中国游客人数超过马来西亚，中国成为泰国外籍游客的最大来源国，而曼谷作为泰国的首都是中国游客赴泰国旅游的首选目的地。本文从泰国旅游业的发展现状入手，通过资料分析的形式，选取赴曼谷的中国游客为研究对象，对他们在旅游过程中的行为进行研究，发现，赴曼谷的中国游客中男女比例较为均衡，并且主要以收入和文化水平较高的中青年为主。购物、观光、度假等是中国游客赴曼谷旅游的主要动机，偏好星级酒店，也有部分游客会选择特色酒店，大部分中国游客在曼谷都会购买服装、化妆品等物品，人妖表演是中国游客在曼谷旅游的主要娱乐项目。通过中国游客在曼谷旅游的满意度分析，发现，中国游客对于曼谷的旅游环境满意度较高，而对于旅游消费环境满意度相对较低。同时为了促进中国游客赴曼谷旅游的快速、健康发展，作者对泰国政府、中泰双方旅行社以及曼谷在中国旅游市场的营销宣传提出了相应的政策建议，对今后泰国入境游的发展也有一定的借鉴意义。

邱伟胜（2015）在《中国游客赴泰国旅游满意度分析》中指出，近年来，中国公民出境旅游需求日益旺盛，出境旅游已经成为新的消费领域和新的时尚。泰国是最早获得中国政府支持和批准中国公民出游的海外国家之一，中国游客前往泰国旅游的人数逐年增长，巨大的消费能力极大的促进了泰国的外汇增收。基于中国出境旅游市场繁荣发展和泰国入境旅游市场高度依赖中国旅游推动的事实，面向中国游客开展泰国旅游满意度调研，收集泰国旅游期间的以“食、住、行、游、购、娱”六大旅游要素方面的收获与体验反馈，分析存在问题，提出相应解决对策，推动泰国旅游业持续健康地向前发展，是本文的主旨，也是作为一名泰国留学生为中泰两国文化交流和旅游业发展作贡献的心愿。本文在国内外游客满意度的相关理论基础之上，把泰国的旅游现状和中国游客赴泰国旅游的现状相结合，设计中国游客赴泰国旅游满意度的调查问卷，然后通过满意度水平影响因子的回归分析对中国游客赴泰国旅游的满意度调查结果进行研究，最后得出，泰国旅游市场需改进问题主要是：旅游资源文化内涵有待深入挖掘；旅游购物市场和价格机制可进一步完善；加强基础设施建设，改善城市交通；改善餐饮质量，提供更加健康美味的特色饮食。为此，本文提出：继续保持高质量的服务水平；加强对中国旅游客源市场的研究，开发符合中国游客需求的，具有泰国特色的旅游产品；加大在中国市场的宣传和促销力度。

三、本选题的研究目的、研究范围与研究方法

1. 研究目的

- 1) 研究杜拉拉水上市场的汉语应用现状。
- 2) 研究及解决杜拉拉水上市场汉语应用存在的问题。

2. 研究范围

- 1) 只限在芭提雅的杜拉拉水上市场进行调查研究。
- 2) 研究对象为 100 位旅客和 50 位电力服务员。

3. 研究方法

本论文研究方法是定性和定量的综合法。定性法为书籍文献收集，硕博士论文，报纸，报刊和网站以及深入访谈 20 位店里服务员。定量法为发 150 份问卷给 100 位游客和 50 位服务员以及到杜拉拉商店观察商店的汉语广告。

在得到文献与问卷所回复的资料后，按照数据统计的 Excel processing 分析方法进行研究。（附录部分加上了作者设好的表以及所拍下来的图案）。

四、论文研究的创新性

- 1) 弥补了杜拉拉水上市场的汉语应用方面的研究空白。
- 2) 通过该研究为当地旅游业和企业管理的发展提供有价值的建议。

第一章 泰国水上市场的发展概况

第一节 泰国水上市场的发展历程

泰国是多河川国家，水运业发达，居民沿河而居，许多商贩都依靠河流为生，水上市场的规模也因此逐渐发展壮大。大部分的城市都有水流动，尤其是泰国中部。泰国中部是平原陆地的地区，有很多河床。先前泰国的交通还没有那么发展，还没建造公路为了交通，只有用水路为了交通。当时泰国人只用船去其他的地区或者去其他的城市，使得多条河流有很多人过来，就算河流是很好饭辙或者做生意。

泰国著名的水上市场主要有以几个：^[1]

1. 达城水上市场（阿育陀耶水上市场）(ตลาดน้ำอโยธยา)
2. 丹嫩莎朵水上市场（丹嫩沙多水上市场）(ตลาดน้ำดำเนินสะดวก)
3. 安帕瓦水上市场 (ตลาดน้ำอัมพวา)
4. 杜拉拉水上市场（四方水上市场）(ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา)

高度都市化的曼谷市区，水上市场的生存空间相当有限，以西边大林江最为知名，旁边还有空叻玛荣水上市场。此外，2012 年开始营业的关瑞安，初始规划是以观光为目的，并非传统的水上市场。泰国曼谷有许多水上市场，大部分分离曼谷市中心比较远。在曼谷市有很多著名水上市场，比如：^[2]

1. 大林江水上市场 (ตลาดน้ำตลิ่งชัน)
2. 空叻玛荣水上市场 (ตลาดน้ำคลองลัดมะยม)
3. 关瑞安水上市场 (ตลาดน้ำขวัญเรียม)
4. 赛寺水上市场 (ตลาดน้ำวัดไทร)

[1] 泰国旅游网：泰国水上市场 [online] 来源：<http://www.chillpainai.com/scoop/523/>，
2016 年 11 月 15 日

[2] 泰国旅游网：曼谷水上市场 [online] 来源：<https://travel.kapook.com/view62243.html>，
2016 年 12 月 6 日

一、达城水上市场（阿育塔雅水上市场）



图 1. 1. 1 达城水上市场

资料来源：<http://www.holidaythai.com>



图 1. 1. 2 达城水上市场

资料来源：<http://www.manager.co.th/Travel/>

达成最大的水上市场，也是泰国占地面积最大的水上市场。占地约 150 亩。整个水上市场古香古色，有很多泰式建筑。共分为 22 个区，包括手工艺品，家具，衣物，食品等。此外还有传统泰国歌舞表演。^[3]

位于达成府古色古香的水上市场，河岸上众多商家林立，各种衣食住行的商品统统都有，还有很多特色小店，游客坐在船上顺着河道细细品味水上市场风情。此外，地道小吃琳琅满目：烤肉串、甜点、粿条、饮料应有尽有。^[4]

[3] 泰国旅游网：大城水上市场 [online] 来源：http://paiduyakan.com/76_province/central/ayutthaya/ayothayamarket.html，2016 年 12 月 26 日

[4] 泰国旅游网：大城水上市场 [online] 来源：<http://travel.sanook.com/941143/>，2016 年 12 月 26 日

二、丹嫩莎朵水上市场（丹嫩沙多水上市场）



图 1. 1. 3 丹嫩莎朵水上市场

资料来源：<https://news-rbh.blogspot.com>



图 1. 1. 4 丹嫩莎朵水上市场

资料来源：<http://sightseeingthailand.net>

现今泰国还保留几个传统水上市场，而丹嫩莎朵水上市场（ตลาดน้ำดำเนินสะดวก）则是其中比较著名的一个。由于丹嫩莎朵是著名的泰国旅游景点，欧美游客通常都是到这里参观，所以这里又称欧式水上市场。运河全长有 35 公里，想亲身体验一下泰国传统水上市场的盛况，就不能错过丹嫩莎朵水上市场。^[5]

位于曼谷西南方的叻丕府，具有上百年历史，是泰国著名的旅游景点，这里水道纵横，船只交错，拥堵的程度与陆路相比毫不逊色，到这里可以看到泰国传统水上市场的热络交易，和水上人家的生活状态。^[6]

[5] 泰国旅游网：丹嫩莎朵水上市场 [online] 来源：<http://www.เที่ยวราชบุรี.com/สถานที่เที่ยวราชบุรี/ตลาดน้ำดำเนินสะดวก.html>，2017 年 1 月 10 日

[6] 泰国旅游网：丹嫩莎朵水上市场 [online] 来源：http://www.paiduaykan.com/76_province/central/ratchaburi/damnoen.html，2017 年 1 月 10 日

三、安帕瓦水上市场



图 1. 1. 5 安帕瓦水上市场

资料来源：www.ท่องเที่ยวไทย.com/ตลาดน้ำอัมพวา-ตลาดน้ำยามเย็น-สมุทรสงคราม/



图 1. 1. 6 安帕瓦水上市场

资料来源：www.ท่องเที่ยวไทย.com/ตลาดน้ำอัมพวา-ตลาดน้ำยามเย็น-สมุทรสงคราม/

安帕瓦水上市场 (ตลาดน้ำอัมพวา) 位于曼谷西边约 2 小时车程的地方，是首个周末营业的黄昏水上市场。前来游玩的旅客以当地人为主，这里有琳琅满目的地道泰味小吃，还有各种完全不同于观光区的创意商品，可以体验泰国最真实的水上生活。^[7]

[7] 泰国旅游网：安帕瓦水上市场 [online] 来源：<https://travel2guide.com/ตลาดน้ำอัมพวา.html>，
2017 年 1 月 12 日

四、杜拉拉水上市场（四方水上市场）



图 1.1.7 杜拉拉水上市场

资料来源：<http://ipattaya.co/ตลาดน้ำ-4-ภาค-พัทยา>

杜拉拉水上市场的历史

在 2007 年的时候，这片区域还是芭提雅市区隶属于纱线县(สัตหีบ) 的一片野草丛生的肥沃土地而已。而在邻水的地方有着一家名叫“拉查布侗”(ราชาบุดอง)的餐厅。周边的居民仅仅是依靠在这里打渔为生，而每年雨季的时候这片区域都会被洪水所淹没。餐厅的行政总裁了解到这种情况后，觉得应该改善这里的生活环境，合理开发利用这片区域。首先，这里有着得天独厚的自然条件，而且往来于东部不同城市的人流量也很多。所以应该扩大餐厅的规模，将餐厅打造成为以螃蟹驰名的特色水上餐厅。在主要的行走区域也将坐落着已经正式更名为“立秋餐厅”(ร้านอาหารเลควิว)的主厅，餐厅最具标志性的建筑则是有 30 米高的白色水轮车。她让往来的行人都可以清楚看到这个标识并让大家更多地了解到这里坐落着一家独具特色的邻水餐厅。

2008 年在餐厅开业已经一年之后，餐厅总裁在和一些新老顾客交流中发现这片区域还能够更加合理地开发与利用。在充分咨询过专业机构后，餐厅总裁觉得如果将一部分水面填充，并将水上餐厅稍作改建，就可以将这个�地方改建成为水上市场。从这个时候起，将这片区域改建成为水上市场的想法就开始从餐厅总裁的脑海里萌生了。在随后的几个星期，很多来这里旅游的人，也都提供宝贵的意见与建议。

终于，在 2008 年 2 月，黄色的推土机开始往水里填土，这片区域也如同大家所期盼的那样开始发生改变。之前人们跟餐厅执行总裁提出的意见与建议，居然变成了现实。

在正式建立水上市场之前，水上市场的执行总裁得到了这片区域的土地所有权，可以在这片区域自主规划土地建设。水上市场依照泰国的地图来建设，总体分为四个水面区域。市场的格局也根据泰国四个地方的语言与文化来建造，并结合地形以及依照河水的流动方向来划分区域。杜拉拉水上市场与其他的水上市场的区别就是：其它地方的水上市场是根据自己的特点来提供人们服务，而杜拉拉水上市场的则是根据游客的需求来改修重建。杜拉拉水上市场在 2008 年 10 月底建设完成。2008 年 11 月 1 日的开幕仪式宣示着泰国杜拉拉水上市场的正式建立完成。^[8]



图 1.1.8 杜拉拉水上市场

资料来源：<http://www.paiduaykan.com>

杜拉拉水上市场是集合了泰国的北部、东北部、中部及南部文化美食特色的大型水上市场，水面覆盖面积超过 10 万平方米，经过不断的改善与开发，受到了来自泰国本土以及其他国家的游客欢迎。她是让更多人能够欣赏到汇集泰国四个不同区域文化特色和水上风情的地方，为游客提供令人印象深刻的优质泰式服务，以及种类多样的休闲娱乐活动。

杜拉拉水上市场观光客很多，所以有很多土产和手工艺品商店。游客可以在这里买到包括泰国传统手工艺品、时尚品牌等品种繁多的商品。杜拉拉水上市场的娱乐休闲活动，更是吸引了大批游客，比如：每日秀、水陆两栖船、滑索冒险、划船游览、竹木筏市场、泰式按摩球、猴子表演、丝绸编织演示和泰国食品自助餐等等。游客可以通过购买在木舟上小贩销售的各种泰国风味小吃，来感受泰国历史悠久的传统水上文化。^[9]

[8] 芭提雅四方水上市场网：杜拉拉水上市场 [online] 来源：<http://www.pattayafloatingmarket.com/>，2017 年 1 月 25 日

[9] 芭提雅四方水上市场网：杜拉拉水上市场 [online] 来源：<http://www.pattayafloatingmarket.com/>，2017 年 1 月 25 日

第二节 杜拉拉水上市场的中国游客情况

一、赴泰国旅游的外国游客

表 1.2.1 2008 年-2016 年赴泰国旅游的外国游客人数及旅游收入情况

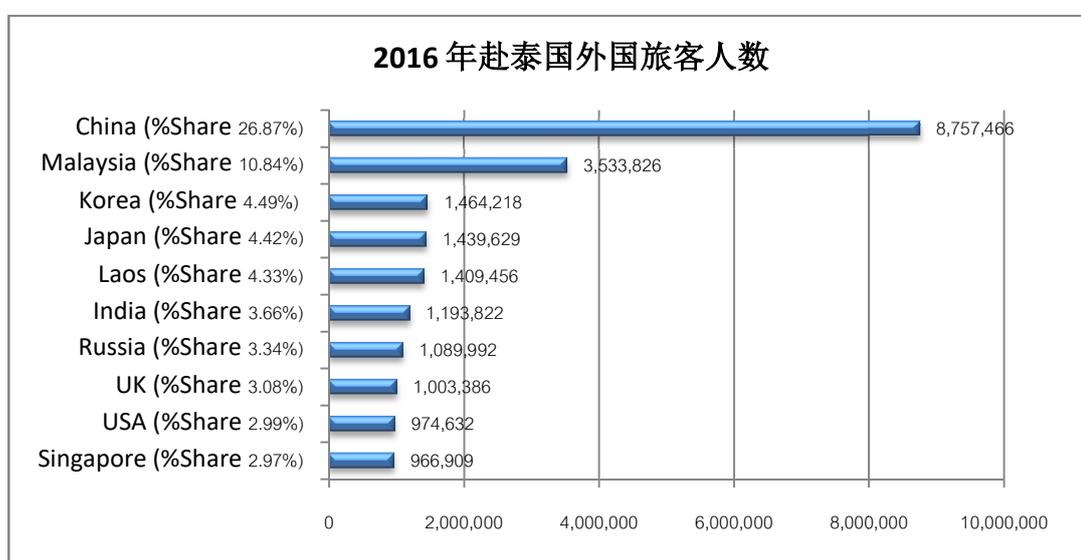
年	外国游客人数		旅游收入	
	人数	%△	百万	%△
2008	14,584,220	+0.83%	574,520.52	+4.88%
2009	14,149,841	-2.98%	510,255.05	-11.19%
2010	15,936,400	+12.63%	592,794.09	+16.18%
2011	19,230,470	+20.67%	776,217.20	+30.94%
2012	22,353,903	+16.24%	983,928.36	+26.76%
2013	26,546,725	+18.76%	1,207,145.82	+22.69%
2014	24,809,683	-6.45%	1,147,653.49	-4.93%
2015	29,923,185	+20.44%	1,447,158.05	+23.39%
2016	32,588,303	+8.91%	1,640,000.00	

资料来源：泰国旅游局

从表 1.2.1 中可以明显的看出，到了 2009 年赴泰国旅游人数均出现下滑趋势，使得泰国外国游客人数减少了 2.98%，从旅游业获得的收入与 2008 年相比也减少了 11.19%。为止 2010 年泰国还有各种问题的扰乱。致使泰国旅游业在第二节度突然停住，但到了第三节度和第四节度的时候，外国游客依旧向往泰国旅游。直到 2011 年泰国发生了连绵四个多月的水灾，给泰国中部地区和南部地区的旅游创造较大的影响，然而赴泰国旅游的外国游客并不减少。2011 年泰国招待的外国游客人数为 19,230,470 人，比 2010 年的人数 15,936,400 人增多了 20.67%。一齐旅游收入也从 2010 年的 592,794.09 百万泰朱增高到 776,217.20 百万泰朱，增长了 30.94%。泰国是世界著名的旅游景点，自然风光旖旎，人文景观，招引了大宗游客前来泰国游览。迺来，泰国旅游服务贸易的收入增多迅疾，旅游业已经成为泰国经济的支柱产业。0 为止 2016 年外国游客人数靠近 32,588,303 人，创作了历史最高的纪录，比 2015 年增长了+8.91%。这一数值与 8 年前的 14,584,220 人相比，增多了两倍以上。旅游业不仅为泰国带来了大宗的外币收入，也为国家供应了浩大的就业。泰国旅游自然资源丰富，

拥有秀美的海岛风光，佛教文化源流长的等素，招引了大宗游客前来泰国游览。从宏观来看，在最近六年里，泰国旅游业发展迅疾，从 2010 年到 2016 年泰国旅游业的收入都呈增多走势，缓解了国内的就业压力。因此泰国特殊的地理位置和气候，自然风光旖旎，全盛的宗教文化，招引了周遭国家的大宗游客来泰国游览。观测泰国旅游业的发展，纵然泰国受到灾异和疫情，国际经济环境，泰国国内政情因素的影响，泰国的旅游经济显现了很大的波动，却大体上维持了利好的发展势头。

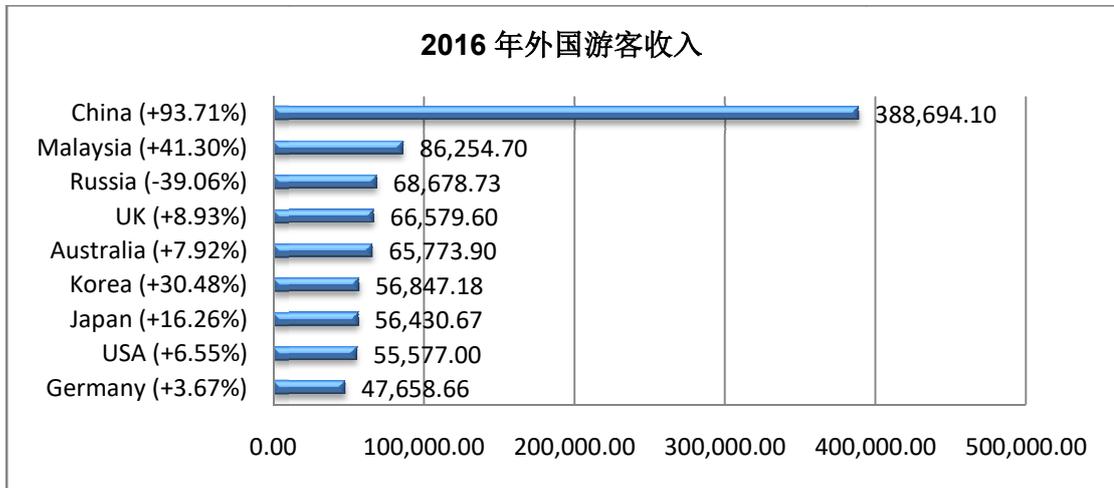
图 1.2.1 2016 年赴泰国旅游的外国游客人数



资料来源：泰国旅游局

从图 1.2.1 中可以明显的看出，2016 年赴泰国旅游的外国游客中人数最多的前十位来源国家分别为：中国游客 8,787,466 人，马来西亚游客 3,533,826 人，韩国游客 1,464,218 人，日本游客 1,439,629 人，老挝游客 1,409,456 人，印度游客 1,193,822 人，俄罗斯游客 1,089,992 人，英国游客 1,003,386 人，美国游客 974,632 人和新加坡游客 966,909 人。以上说明，前往泰国游客的外国游客中中国游客的人数最多，其后依次为马来西亚，韩国，日本老挝等。

图 1.2.2 2016 年中排在前十位的外国游客收入情况



资料来源: Ministry of Tourism & Sports

分析 2016 年中排在前十位的外国游客收入情况，查出中国游客的总耗费和带来泰国旅游的收入最多，达 388,694.10 百万泰朱。从 2016 年赴泰国旅游的外国游客排行表可以看出，给泰国旅游的经济增创收入最多的前十位国家分别是：中国，马来西亚，俄罗斯，英国，澳大利亚，韩国，日本，美国和德国。

二、赴泰国旅游的中国游客

表 1.2.2 2008 年-2016 年赴泰国旅游的外国游客人数情况 (1 月-12 月)

年	中国游客		东亚游客		总量	
	人数	%Share	人数	%Shared	人数	%Share
2008	826,660	5.67	7,601,638	52.12	14,584,220	100
2009	777,508	5.49	7,076,190	50.01	14,149,841	100
2010	1,122,219	7.04	8,167,164	51.25	15,936,400	100
2011	1,721,247	8.95	10,345,866	53.8	19,230,470	100
2012	2,786,860	12.47	12,525,214	56.03	22,353,903	100
2013	4,637,335	17.47	15,911,375	59.94	26,546,725	100
2014	4,636,298	18.69	14,603,825	58.86	24,809,683	100
2015	7,934,791	26.55	19,871,773	66.5	29,923,185	100
2016	8,757,466	36.89	21,664,430	75.32	32,588,303	100

资料来源: Ministry of Tourism and Sports

从表 1.2.2 中可以明显的看出，在赴泰国旅游人数，中国游客最多。由表可以看出，从 2008 年到 2016 年赴泰国旅游的中国游客中人数增长了比较多。2016 年中国游客人数接近 8,757,466 人，比 2015 年增多了+10.34%。这一数值与 8 年前的 826,660 人相比，增多了 10 倍以上。以上说明，前往泰国游客的外国游客中亚洲游客的人数最多，最主要的游客是中国游客。

表 1.2.3 2008 年-2016 年赴泰国旅游的汉语游客人数情况

年	中国大陆	马来西亚	新加坡	香港	台湾
2008	826,660	1,805,332	570,047	337,827	393,176
2009	777,508	1,757,813	563,575	318,762	362,783
2010	1,122,219	2,058,956	603,538	316,476	369,220
2011	1,721,247	2,500,280	682,364	411,834	447,610
2012	2,786,860	2,554,397	831,215	473,666	394,225
2013	4,637,335	3,041,097	955,468	588,335	502,176
2014	4,636,298	2,613,418	844,133	483,131	394,149
2015	7,981,407	3,407,553	1,074,755	708,435	545,560
2016	8,757,466	3,533,826	966,909	749,694	522,231

资料来源: Ministry of Tourism & Sports

根据泰国旅游局统计，从 2008 年到 2011 年泰国总是是马来西亚游客最受欢迎目的地，招引了大批的马来西亚游客来泰国旅游，2011 年马来西亚达到 2,500,280 人数，其二为中国大陆游客和新加坡游客，分别招引了 1,721,247 人和 682,364 人。从表可以看出，近年来，从 2010 年开始，泰国是中国大陆游客最受欢迎的旅游目的地，招引了大量中国大陆游客来泰国旅游。中国大陆首站前往泰国旅游人数统计从 2010 年的 1,122,219 人增多到 2016 年的 8,757,466 人，增长了 10 倍以上。依据表统计效果出示，2012 年泰国旅游的中国大陆游客数量攻破了 2,786,860 人，超过赴泰国的马来西亚游客数量。在继后的几年中，中国大陆的游客人数总是维持着遥远领先的地位，积渐为泰国第一大游客源国。在此之际，中国大陆旅游目的地用意也改变。

在 2008 年由泰国内部的政局不太稳固，严肃影响外国游客入境泰国旅游，带来了泰国旅游的人数降下。泰国政府异常注重旅游产业。优指中国市场，中国是一个硕大而且重要的促使泰国经济晋升的市场，给吸引中国游客节假日期间赴泰国旅游。2009 年泰国旅游部正式布告采取措施增进中国游客入境旅游市

场，带挈全部的泰国旅游企业并肩合作，推出了很多样的旅游事项。鉴于相关政策的促使，急速恢复了中国入境人数，前往泰国旅游的中国游客人数数量增多进度明晰提高。在 2010 年接客的中国大陆游客数量 1,122,219 人，相比 2009 年的人数 777,508 人，增多了 3.30%。2013 年中国游客前往旅游人数为 4,637,335 人，比 2012 年增多了 66.0%。在 2014 年为了促使泰国旅游业，泰国政府协定免掉中国大陆及台湾游客前往泰国的签证费。之政策促使中国游客赴泰国旅游的数量快速增多，2015 年中国游客前往泰国旅游的数量为 7,981,407 人，在 2016 年中国游客赴泰国旅游的数量为 8,757,466 人，并且还有持续增多的大势。

历年来，经过中泰两国政府的专力拥戴，规则了中泰两国旅游招待企业的掌管活动，赴泰国旅游的中国游客接续增添，前往泰国游览已经化成中国人的新时尚，越发的中国人拣选出国旅行时不再考虑欧美国家，但是他们拣选赴泰国旅行。从 2008 年到 2016 年，在九年间，由相关政策的促使，前往泰国旅游的汉语游客数量增多比较快。在这期间泰国的旅游业经历了很多困难，可是从集体上来看，汉语游客前往泰国旅游的人数直保持着牢稳增多大势。

三、中国游客赴杜拉拉水上市场旅游

杜拉拉水上市场（四方水上市场）位于芭提雅。大部分的游客选择前往芭提雅旅行，除了想看海边的风景以外，也想去芭提雅的旅游景点游玩。杜拉拉水上市场也是芭提雅一处著名胜地，每天都有很多外国游客前往杜拉拉水上市场旅游，最主要的游客是中国游客。杜拉拉水上市场是中国游客的旅游胜地，原因是电影“杜拉拉升职记”在此拍摄使得越来越多的中国人了解到芭提雅四方水上市场，并将芭提雅四方水上市场称为“杜拉拉水上市场”。大部分的中国游客是跟旅行社一起来泰国旅游，但是也有一些中国游客是自己赴泰国旅游。现在如果想自己去国外旅游，已经是很简单了。因为当今有上网可以打开找旅游的资料，可以自己准备旅游的资料，自己划策旅游的安排，所以自己去国外旅游也是一个很好的选择。

第二章 杜拉拉水上市场的汉语应用调查

杜拉拉水上市场汉语应用的情况

本文以杜拉拉水上市场的中国游客为研究对象，对杜拉拉水上市场的汉语服务进行调查，根据相关的旅游调查结果分析其中存在的问题，并提出相应的解决对策，有助于中泰两国的旅游管理部门和旅游企业更好地定位旅游目标市场，进行有针对性的旅游宣传和推广，对于促进泰国旅游业的持续发展具有重要意义。

近年来，中国游客赴泰国旅游的人数逐渐增加，对泰国旅游市场影响甚大。杜拉拉水上市场是芭提雅的旅游景点，原名“四方水上市场”，后因 2010 年电影“杜拉拉升职记”在此拍摄而使众多中国游客将其起名为“杜拉拉水上市场”。

杜拉拉水上市场有四个部门，北部，中部，东北部和南部。杜拉拉水上市场也有 114 个商店。2008 年杜拉拉水上市场刚刚开张的时候，全部的商业服务是泰国人，他们只用泰语和英语跟游客沟通。2010 年以来，杜拉拉水上市场有越来越多的中国游客来旅游，因此也很需要商业汉语服务。由于杜拉拉水上市场缺乏会说汉语的商业服务，于是原来的商业服务开始学习汉语。不过也有一些商业服务会说汉语，因为每天有很多中国游客来杜拉拉水上市场旅游，所以他们就有更多的机会跟中国游客交流。他们的工作经验，使他们有基本汉语会话的能力。

第一节 汉语服务人员应用的基本情况

在这次研究中，研究者将杜拉拉水上市场的 50 位汉语服务人员做为对象。另外问卷调查的内容分为四个部分包括年龄、学历、汉语水平和工作的情况。按照问卷调查的四个部分，如下的内容是 50 位杜拉拉水上市场服务员问卷调查的结果。

一、年龄

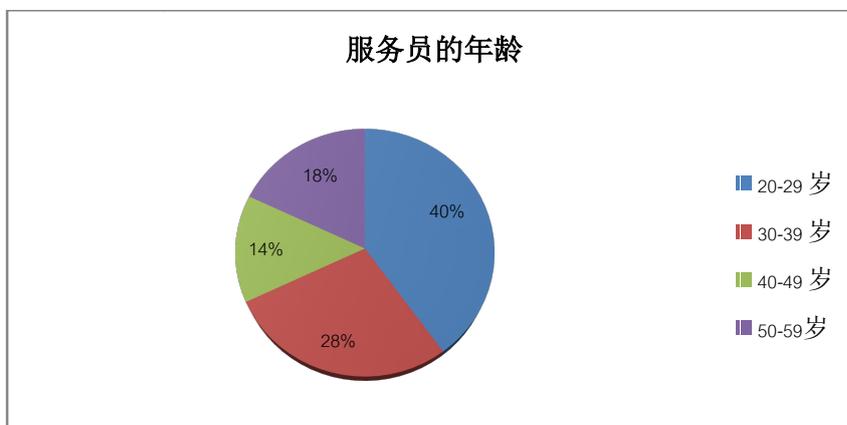


图 2. 1. 1 服务人员的年龄数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2. 2. 1 来看，大部分服务员的年龄是在 20-29 岁内（40%），服务员的年龄是在 30-39 岁内（28%），服务员的年龄是在 50-59 岁内（18%）和服务员的年龄是在 40-49 岁内（14%）。从这可以发现，大部分服务员是年轻人，年龄是在 20-39 岁内。

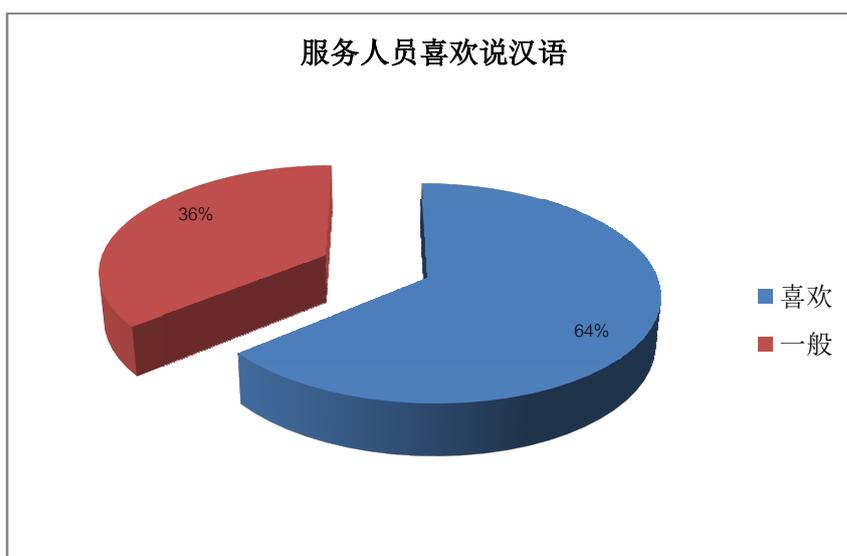


图 2. 1. 2 服务人员喜欢说汉语的数量与百分比
资料来源：问卷调查

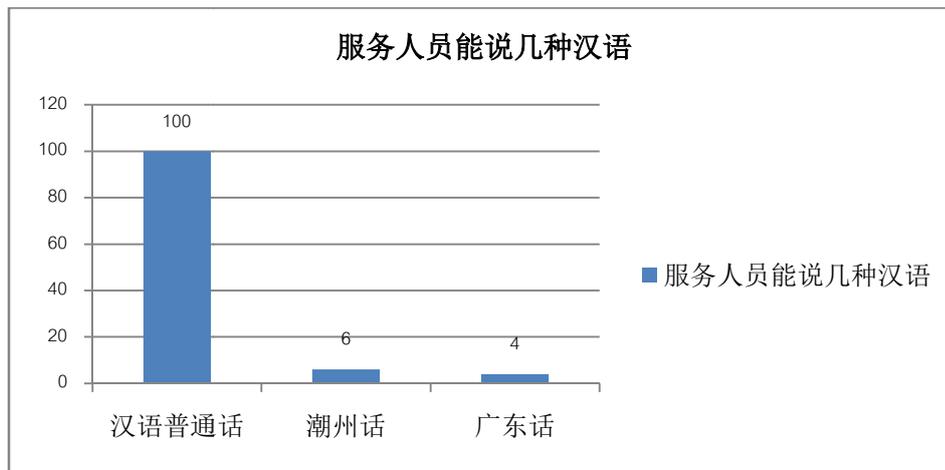


图 2. 1. 3 服务人员能说几种汉语的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2. 1. 2 到 2. 1. 3 来看，大部分的服务员喜欢说汉语（64%），另外服务员对汉语一般一般（36%）。从表 3-3 来看，全部的服务员都会说汉语普通话（100%），有小部分的服务员会说潮州话和广东话（5%）。从这表，可以发现大部分的服务员对汉语很有兴趣，他们全部都会说汉语普通话，但是也有一些服务员还会说福州话和广东话。在杜拉拉水上市场，大部分的中国游客是从中国大陆来的，所以汉语普通话是杜拉拉水上市场的最主要的语言沟通。

二、学历

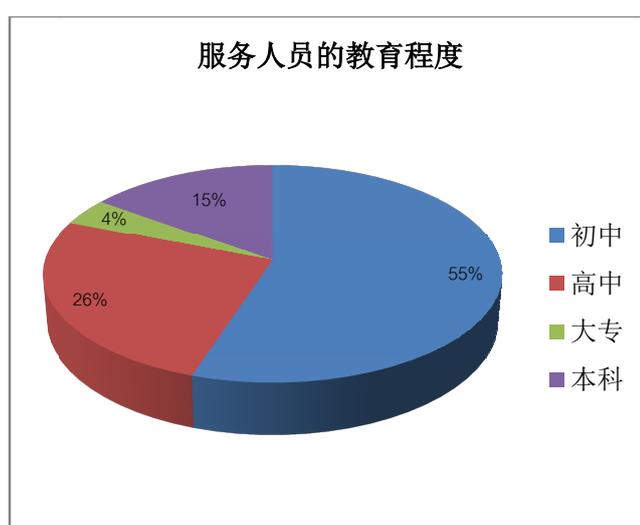


图 2. 1. 4 服务人员的教育程度的数量与百分比
资料来源：问卷调查

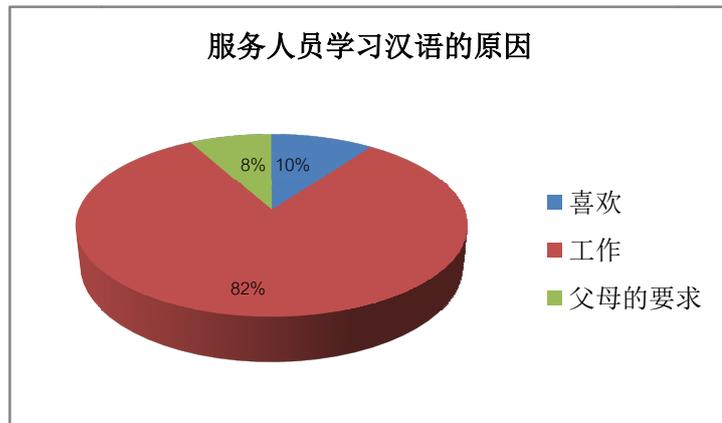


图 2.1.5 服务人员学习汉语的原因的数量与百分比
资料来源：问卷调查

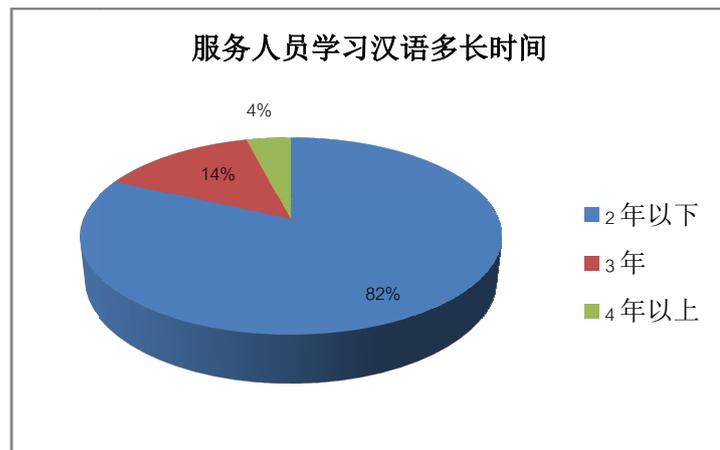


图 2.1.6 服务人员学习汉语的时间数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图来看，大部分服务员的教育程度是初中（55%），高中（26%），大专（4%）和本科（15%）。服务员学习汉语的原因是因为工作（82%），原因是为了喜欢（10%），其他原因是为了华人家庭，从小父母都要求学习汉语（8%）。他们已经学过了汉语，有 41 位服务员用 2 年以下的学习汉语(82%)，另外有 9 位服务员用 3 年的时间学习汉语（14%）和用 4 年以上学习汉语（4%）。从这可以发现，大部分的服务员的教育程度还不那么高，因为他们觉得只有学习到初中或高中就够了，也可以找工作。他们学习汉语的原因是为了工作原因，只是学习汉语 2 年以下，就可以用汉语进行一般的会话。

三、汉语水平的情况

在这次研究中，研究者将杜拉拉水上市场的 50 为服务员做为对象。另外问卷调查的内容分为两个部分包括杜拉拉水上市场服务人员的汉语水平情况。按照问卷调查，如下的内容是 50 杜拉拉水上市场服务人员的汉语水平问卷调查的结果。

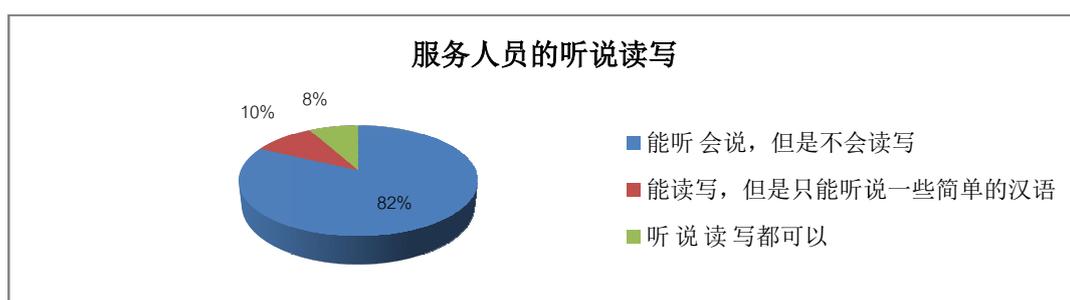


图 2.1.7 服务人员的听说读写的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.1.7 来看，服务人员的汉语听说读写如何，41 位的服务员能听会说，但是不会读写（82%），5 位的服务员能读写，但是只能听说一些简单的汉语（10%），其他 4 位的服务员听，说，读，写都可以（8%）。从这表，可以发现大部分服务员的学习汉语时间还不是很长时间，所以他们的汉语水平只能听会说，但是不会读写。因为工作原因需要会说汉语，但是读写汉字还不太需要好像听说汉语，所以他们觉得应该开始学习汉语从听力和口语，就可以跟中国游客沟通了。

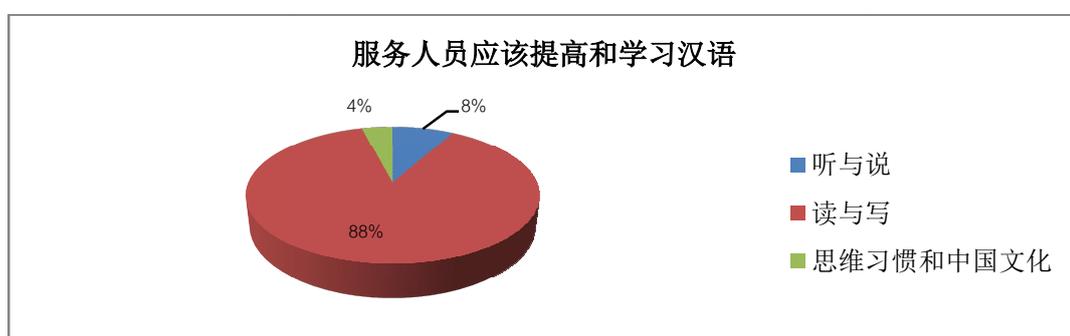


图 2.1.8 服务人员应该提高和学习汉语的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.1.8 来看，在工作之中，杜拉拉水上市场的服务员需要进一步提高，44 位的服务员觉得应该提高在汉语的读与写方面（88%），4 位的服务员觉得应该提高在汉语的听与说方面（8%）和 2 位的服务员觉得应该提高在汉语的思维习惯与中国文化（4%）。从表 2.1.7 来看，可以发现大部分的服务员的汉语水平已经提高了在听说方面，但是读写方面还不太好，所以他们觉得应该需要进一步学习提高，在读与写方面。

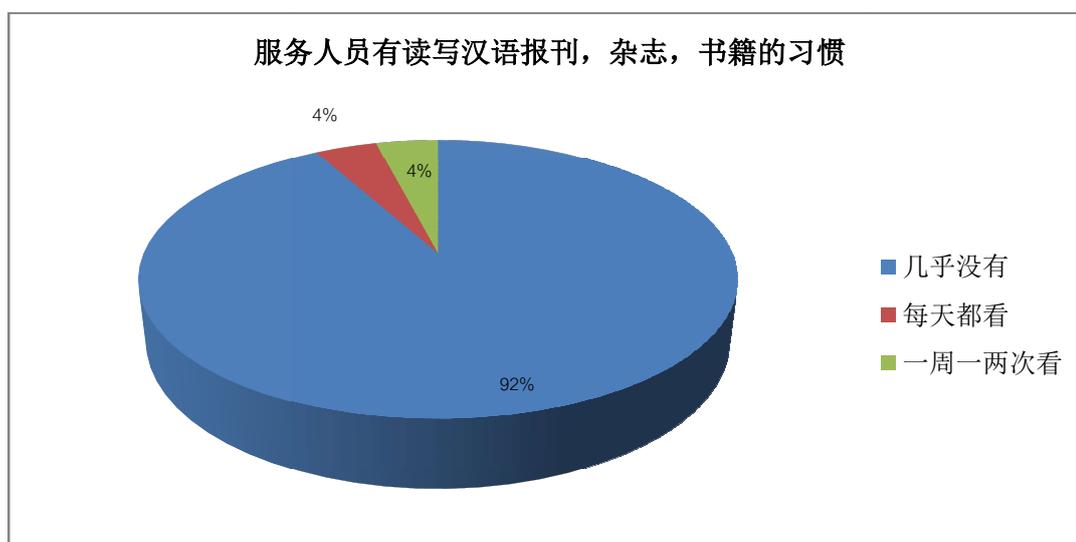


图 2.1.9 服务人员读写汉语报刊，杂志，书籍的习惯数量与百分比
资料来源：问卷调查

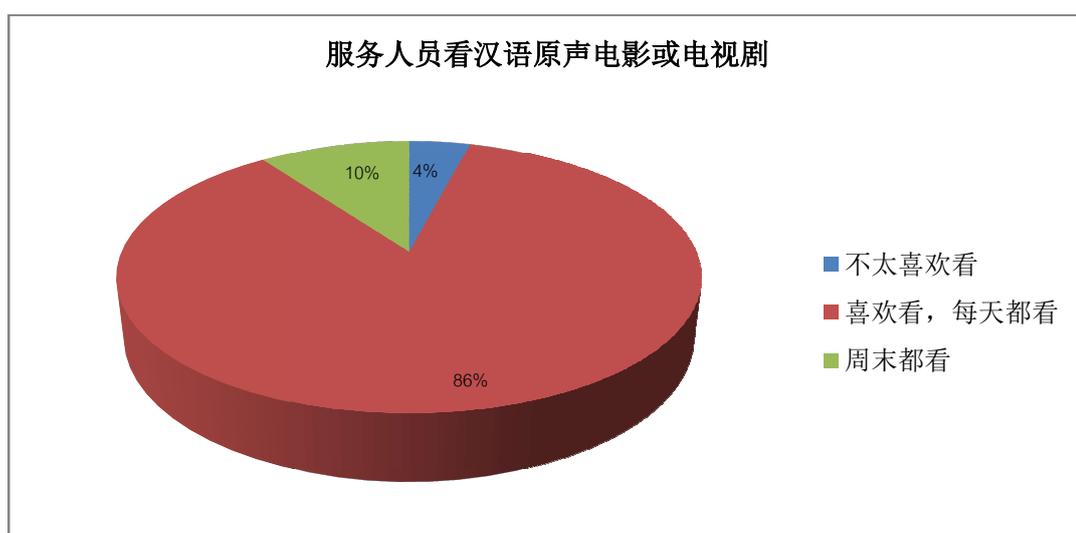


图 2.1.10 服务人员看汉语原声电影或电视剧的数量与百分比
资料来源：问卷调查

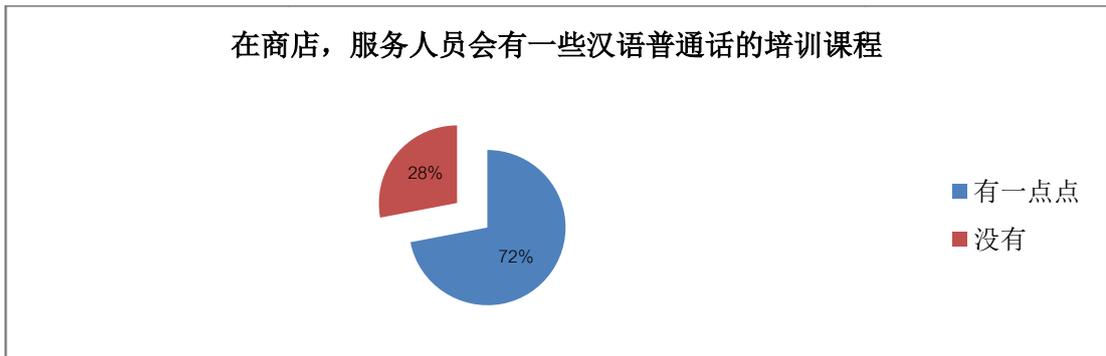


图 2.1.11 服务人员会有一些汉语普通话的培训课程的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图来看，大部分的服务员平时几乎没有阅读汉语报刊，杂志，书籍（92%），有的人每天都看一会汉语报刊杂志（4%），其他人每周一次看汉语报刊和杂志（4%）。大部分的服务员喜欢看汉语原声电影或者电视剧（86%），但是有小部分的服务员不太喜欢看汉语原声电影或者电视剧（4%）。36 位的服务员是会有一些汉语普通话的培训课程（72%），其他 14 位的服务员是没有一些汉语普通话的培训课程（28%）。从以前的调查，可以发现大部分服务员的汉语水平只能听会说，但是不会写。所以在平时的生活中，他们就更喜欢看汉语原声电影或者电视剧，但是平时几乎没有阅读汉语报刊，杂志，书籍。因此，他们的汉语水平只有提高在听和说方面，但是读和写方面还不好。所以在的商店应该重视汉语普通话的学习，应该有一些汉语普通话的培训课程在读和写方面

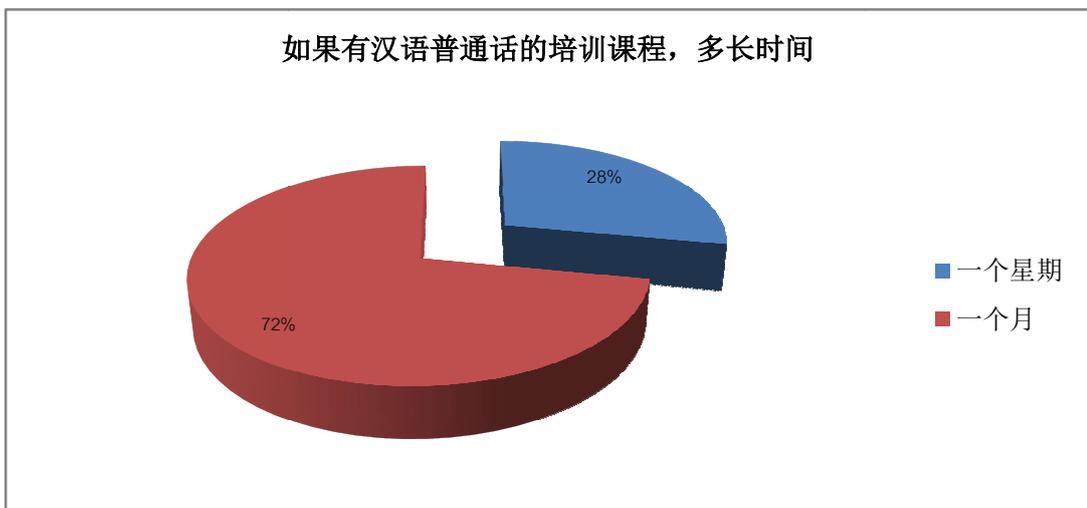


图 2.1.12 服务人员有汉语普通话的培训课程时间的数量与百分比
资料来源：问卷调查

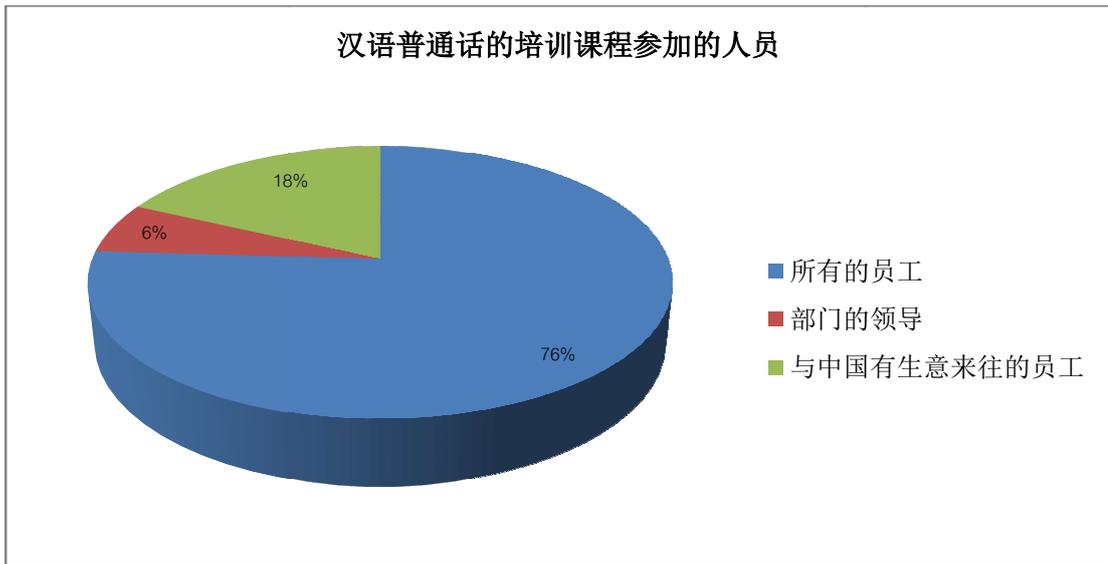


图 2. 1. 13 汉语普通话的培训课程参加人员的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2. 1. 12 到 2. 1. 13 来看，于 36 位的服务员是会有一些汉语普通话的培训课程，大部分的服务员有一个月的培训课程（72%），小部分的服务员有一个星期的培训（28%）。这个汉语普通话的培训课程参加的 38 位人员是所有的员工（76%），9 位是与中国有生意来往的员工（18%），3 位是部门的领导（6%）。从这表，可以发现大部分服务员的汉语普通话的培训课程是一个月，而且汉语普通话培训课程参加的主要人员是所有的员工。

四、工作情况

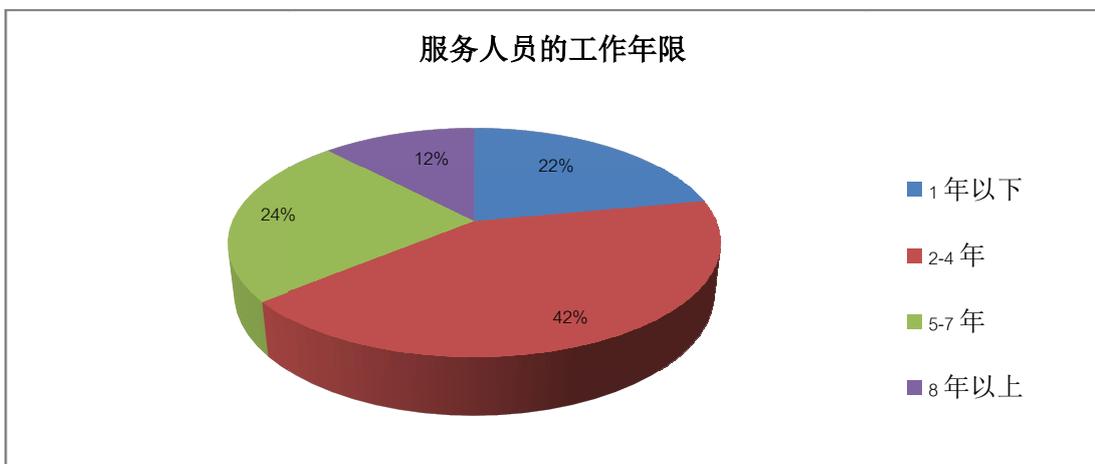


图 2. 1. 14 服务人员的工作年限的数量与百分比
资料来源：问卷调查

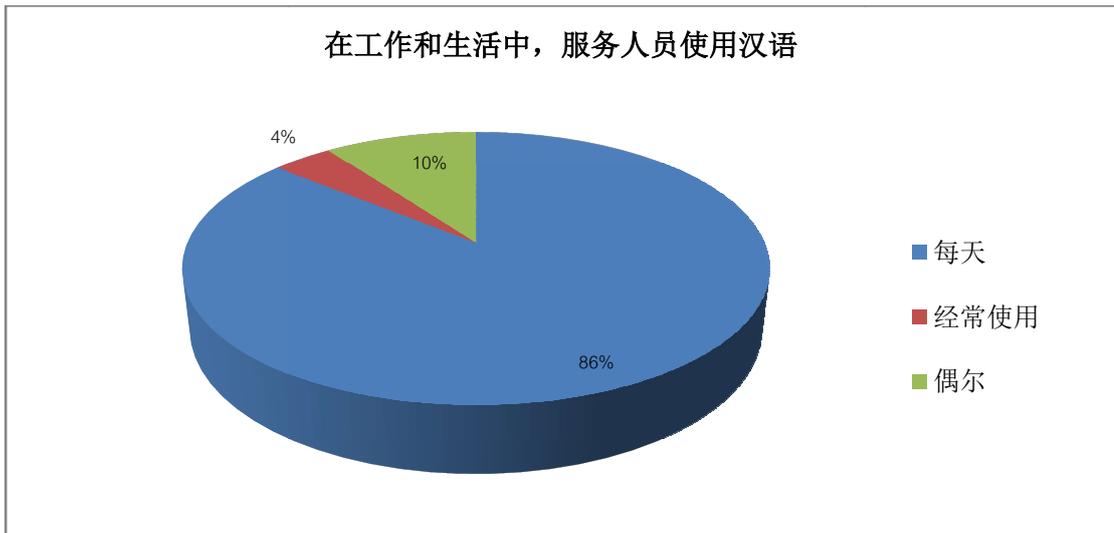


图 2.1.15 在工作和生活中，服务人员使用汉语的数量与百分比
资料来源：问卷调查

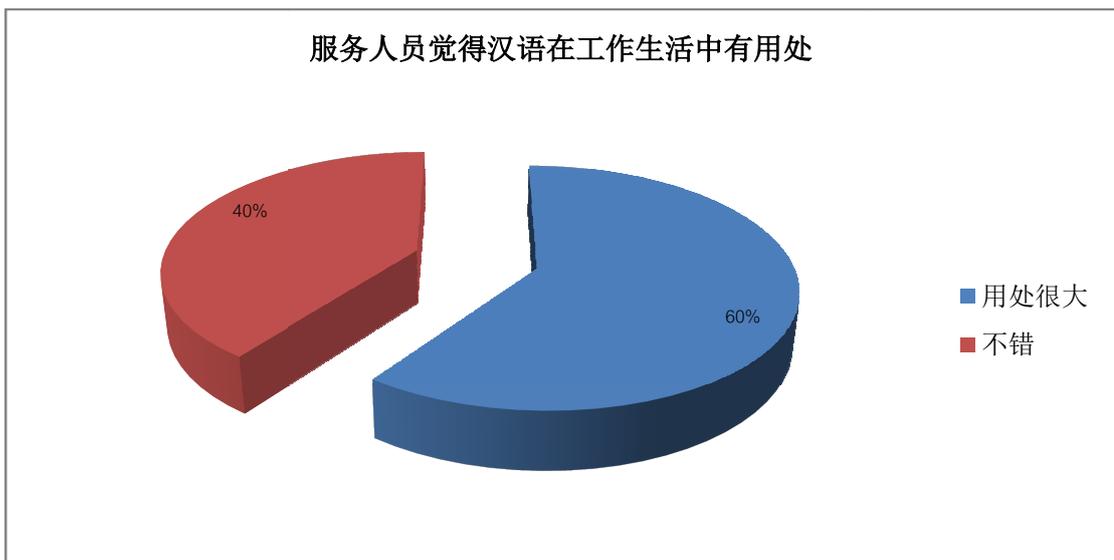


图 2.1.16 服务人员觉得汉语在工作生活中有用处的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.1.14 到表 2.1.16 来看，大部分服务员的工作年限是 2-4 年（42%），工作年限是在 5-7 年内（24%）。在平时的工作和生活中，服务员是每天使用汉语（86%），偶尔使用汉语（10%）。他们觉得汉语在工作生活中有用处很大（60%），有用处不错（40%）。从这表，可以发现服务员每天经常使用汉语跟顾客交流，所以汉语对服务员的工作生活中有用处很大。

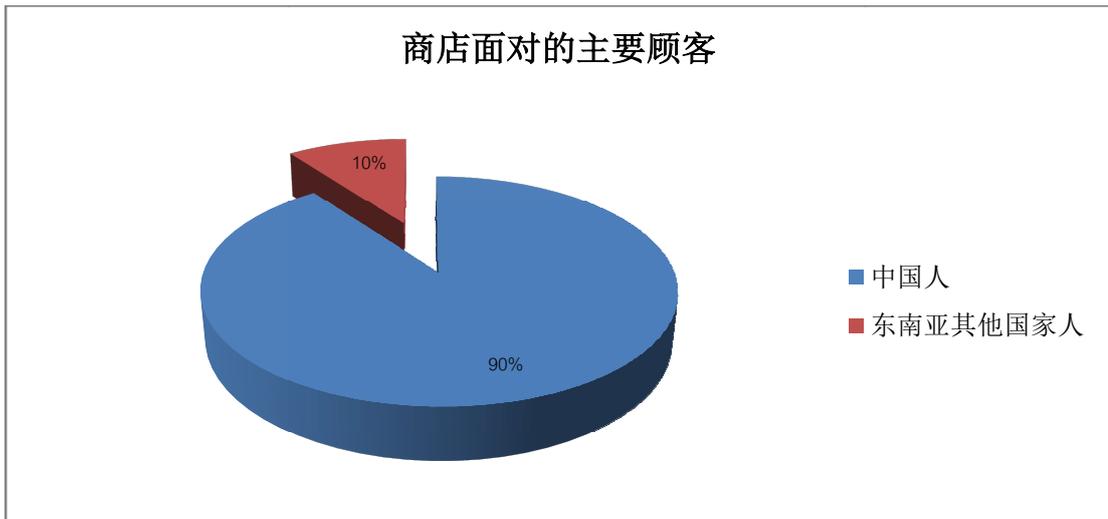


图 2.1.17 商店面对的主要顾客的数量与百分比
资料来源：问卷调查

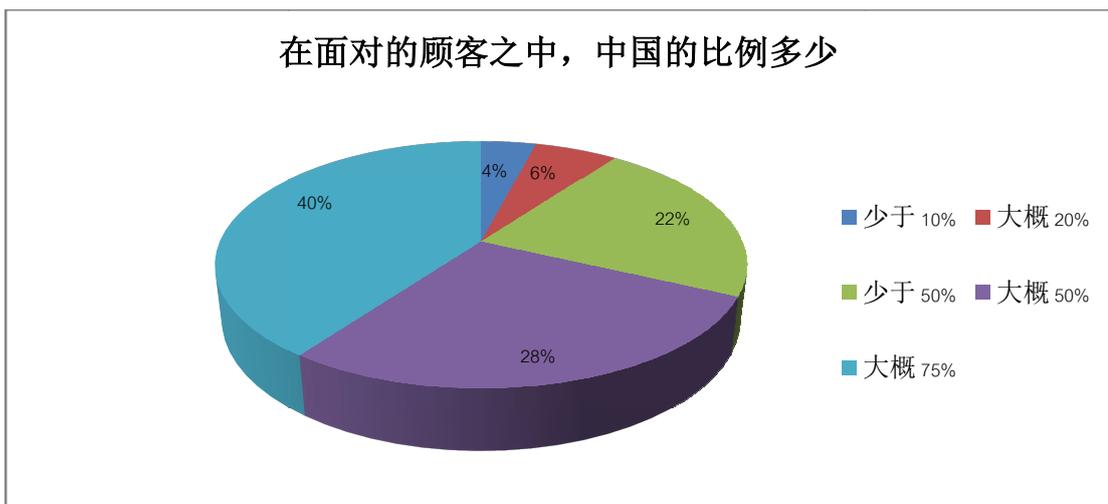


图 2.1.18 在面对的顾客之中，中国人比例的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.1.17 来看，杜拉拉水上市场的商店面对的主要顾客是中国人 (90%)，其次的顾客是东南亚其他国家的人 (10%)。在面对的顾客之中，中国人比例大概会占据 75% (40%)，中国人比例大概会占据 50% (28%)，中国人比例少于 50% (22%)，中国人比例大概会占据 20% (6%) 和中国人比例少于 10% (4%)。从这个调查，发现在杜拉拉水上市场的商店，中国人是主要的顾客面对，他们比例大概会占据 75%。因为服务员应该使用汉语跟中国顾客交流，所以汉语对服务员的工作之中很重要。

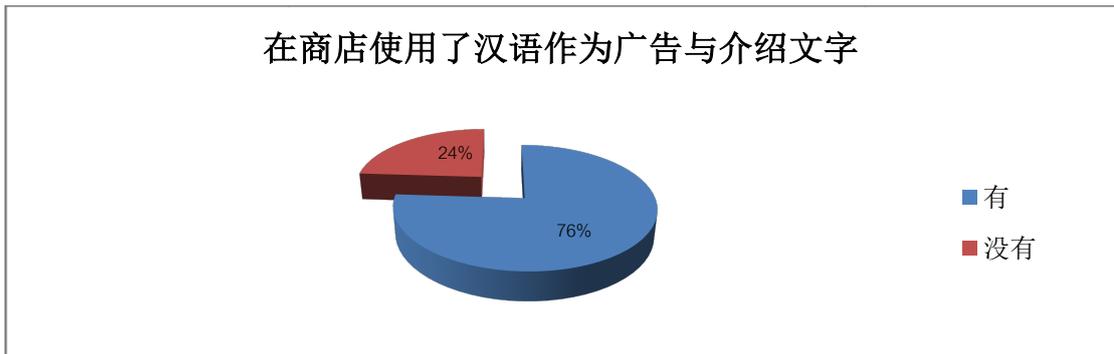


图 2.1.19 在商店使用了汉语作为广告与介绍文字的数量与百分比

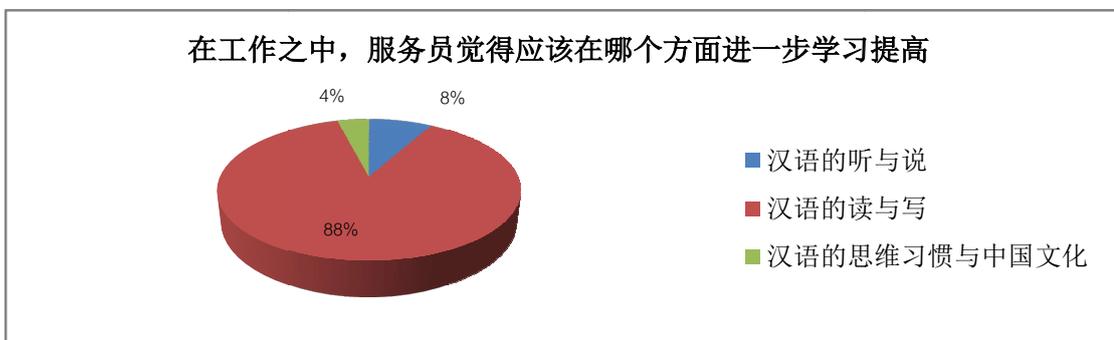


图 2.1.20 在工作之中服务人员觉得应该在哪儿进一步学习提高的数量与百分比

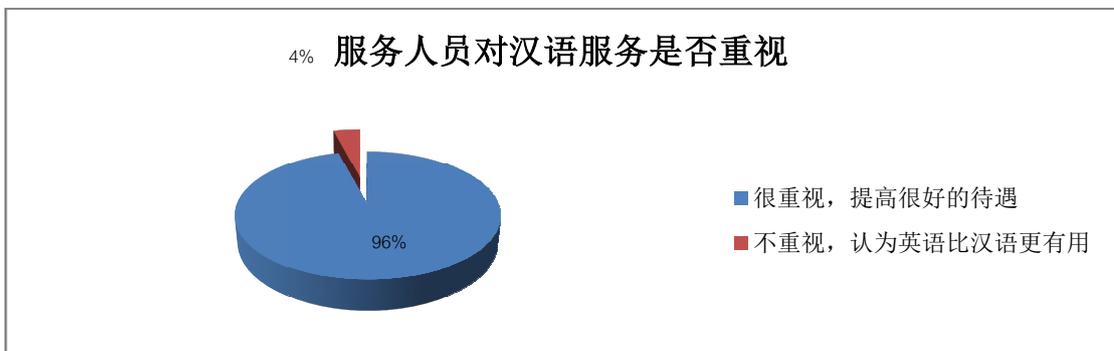


图 2.1.21 服务人员对汉语服务是否重视的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.1.19 到表 2.1.21 来看，在杜拉拉水上市场的商店已经使用了汉语作为广告语与介绍文字（76%），没有使用了汉语作为广告语与介绍文字（24%）。在工作之中，服务员觉得应该在哪个方面进一步学习提高，学习提高汉语在读与写（88%），学习提高汉语在听与说（8%），学习提高汉语在思维习惯与中国文化（4%）。杜拉拉水上市场的商店对汉语服务是很重视，提供很好的待遇（96%），不重视，认为英语比汉语更有用，只能使用泰语和英语就可以了（4%）。

第二节 杜拉拉水上市场汉语服务情况

一、与中国游客沟通

在这次研究中，研究者将赴杜拉拉水上市场的 100 位中国游客做为对象。另外问卷调查的内容分为两个部分包括中国游客的基本资料和中国游客对杜拉拉水上市场汉语服务的满意度调查。按照问卷调查的两个部分，如下的内容是 100 杜拉拉水上市场对游客的汉语应用调查的结果。

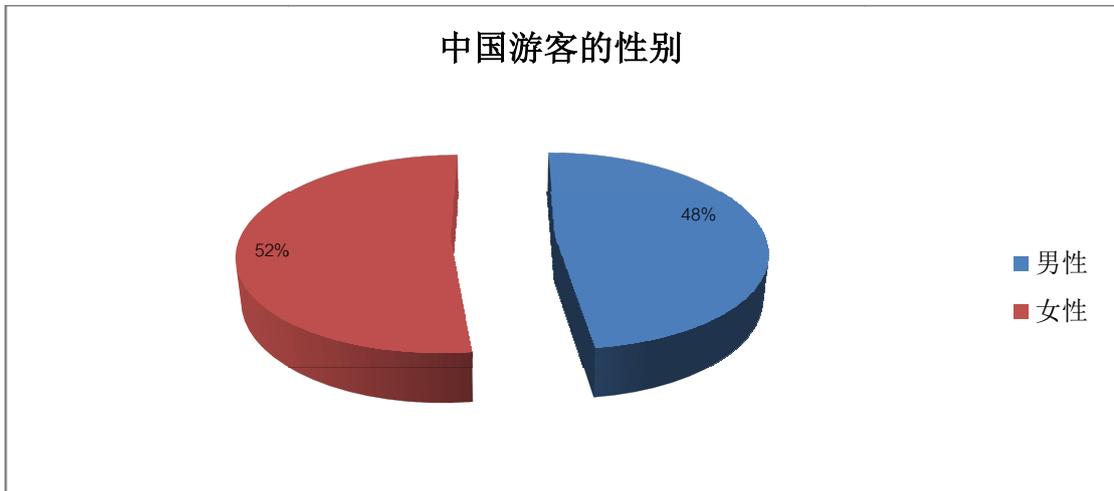


图 2.2.1 中国游客的性别的数量与百分比
资料来源：问卷调查



图 2.2.2 中国游客年龄的数量与百分比
资料来源：问卷调查

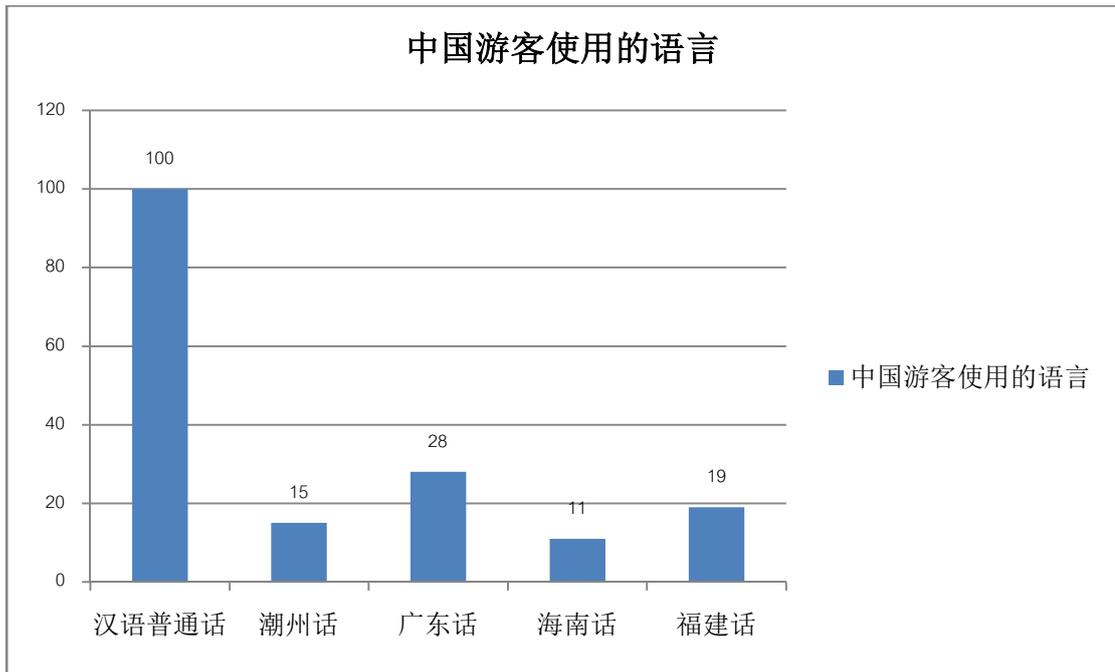


图 2. 2. 3 中国游客使用语言的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2. 2. 1 到 2. 2. 3 来看，最多的受访者是女性的杜拉拉水上市场中国游客，有 52 人（52%），另外男性游客有 48 人（48%）。现在女性来旅游的人数不比男性底，到杜拉拉水上市场的汉语游客主要以女性为主，杜拉拉水上市场对女性的吸引比较大。大部分游客的年龄是在 30-39 岁内 49 人（49%），游客的次要年龄范围是在 20-29 岁内 38 人（38%），游客的年龄是在 50-59 岁内 7 人（7%），游客的年龄是在 60 岁以上 4 人（4%）。在杜拉拉水上市场，中国游客使用的语言是汉语普通话（100%），使用广东话（28%），使用福建话（19%），使用潮州话（15%），使用海南话（11%）。从这点可以看出，到泰国的汉语游客年龄分布较全面，但是主要以中年人为主，即年龄 30-39 岁的，因为这部分群体一般都有比较固定的工作，收入很好，有的已经成为公司或者单位的领导，收入比较多，他们的消费能力也比较高有着较多的出游经验。大部分的中国游客都是跟旅行社一起来泰国旅行，但是也有一些游客是自己来泰国旅行。全部的中国游客都是从中国大陆来的，所以他们都会说汉语普通话（100%），有小部分的游客会说广东话，会说福建话。所以对中国游客来说，汉语普通话是他们最主要的语言沟通。

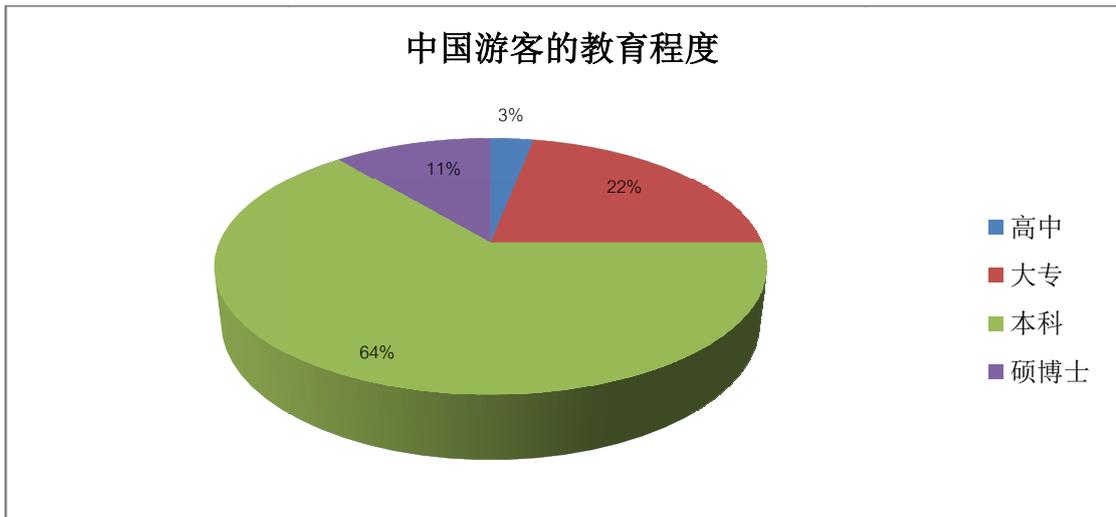


图 2.2.4 中国游客的教育程度的数量与百分比
资料来源：问卷调查

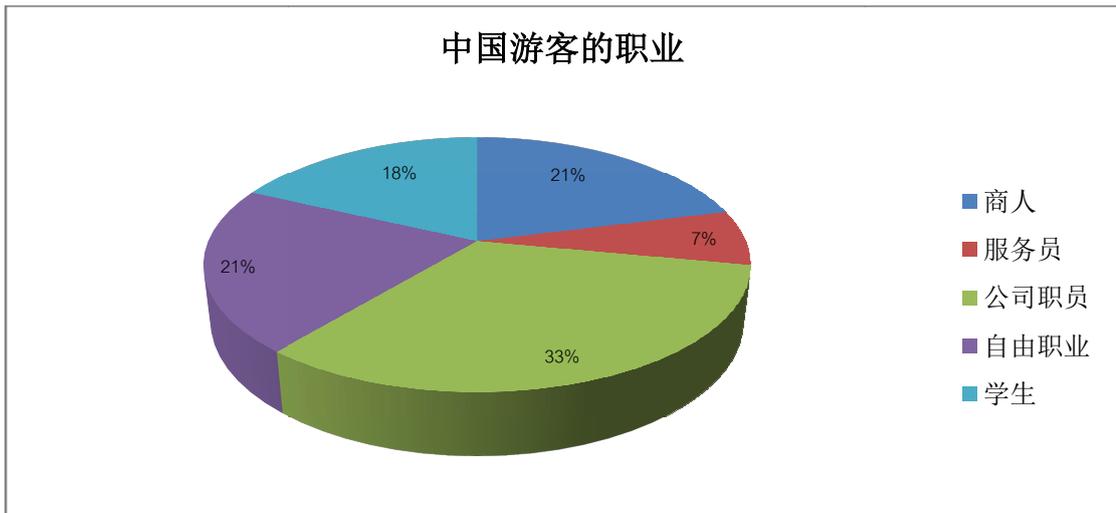


图 2.2.5 中国游客的职业的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.4 到 2.2.5 来看，64 位的中国游客都是获得本科学位（64%），22 位的游客获得大专学位（22%），其他 14 位的游客获得硕博士学和高中学位（14%）。大部分的游客是公司职员，有 33 人（33%），小部分的游客是商人 21 位（21%）和自由职业 21 位（21%），其他游客是学生 18 位（18%）和服务员 7 位（7%）。从这点可以发现，大部分中国游客的教育程度是本科，原因为这部分群体一般都有比较好的工作，收入很好，有的已经成为公司职员、商人或者自由职业，他们的消费能力也好的出游经验。

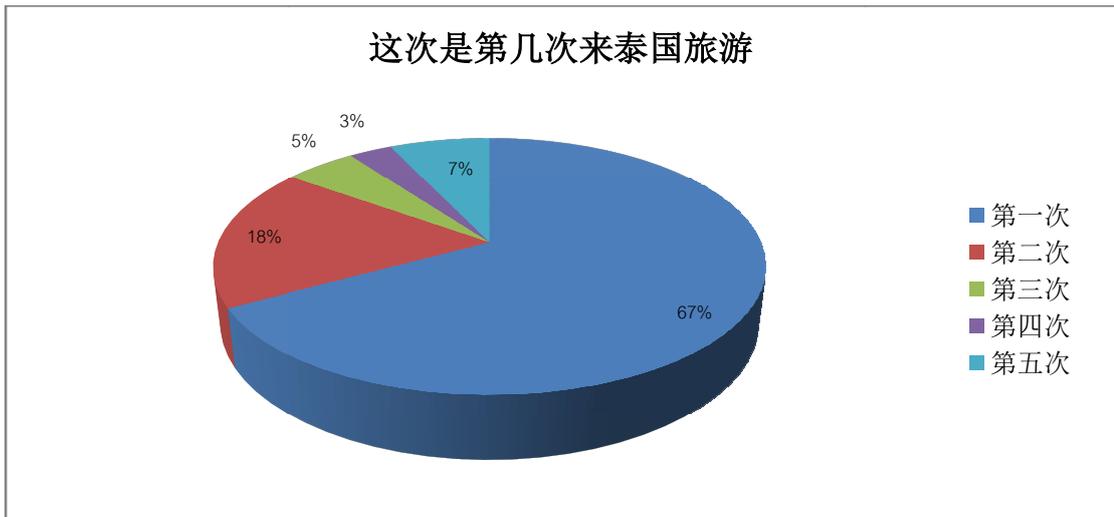


图 2.2.6 这次是第几次来泰国旅游的数量与百分比
资料来源：问卷调查

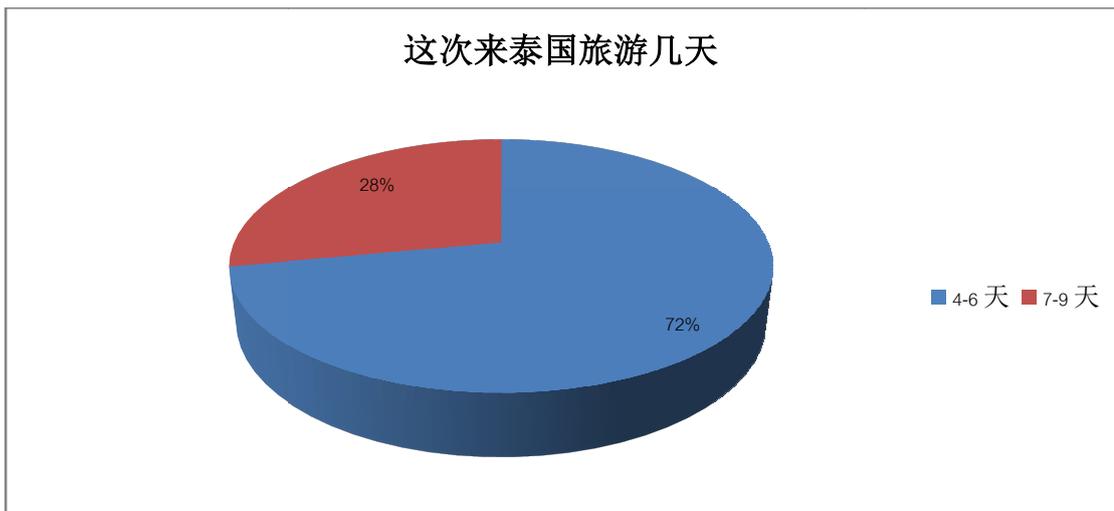


图 2.2.7 这次来泰国几天的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.6 到 2.2.7 来看，大部分的中国游客这次是第 1 次他们来泰国旅行，有 67 位（67%），小部分的游客这次是第 2 次他们来泰国旅行，有 18 位（18%）其他是 3 次以上他们来泰国旅行，有 15 位（15%）。最多的受访者这次来泰国旅行 4-6 天，有 72 位（72%），其他 28 位这次来泰国旅行 7-9 天。从这表，可以发现大部分的中国游客是公司职员和商人，他们来泰国旅行是因为想在泰国找好好的工作、做生意或者度假。大部分的游客这次来泰国旅行大概 4-6 天或者 7-9 天，这样的时间可能对旅行社的安排很有益。

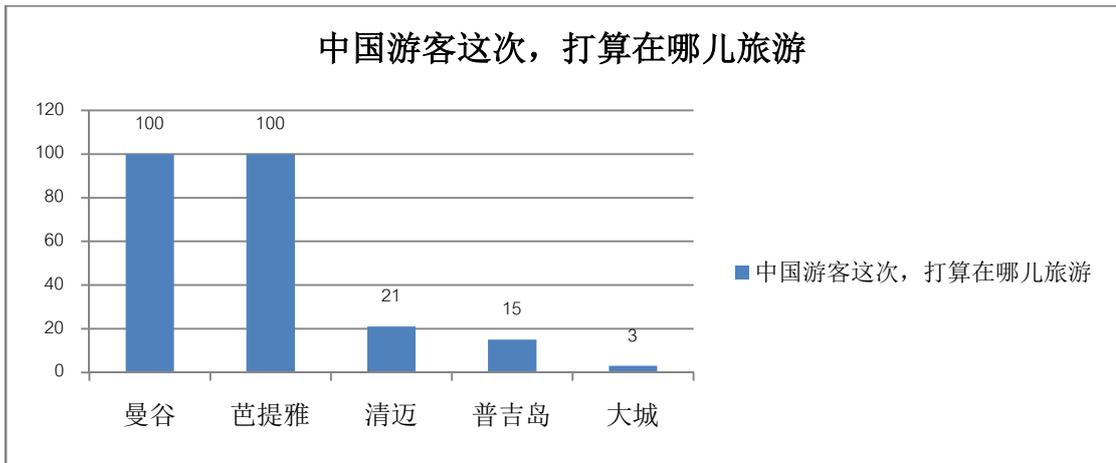


图 2.2.8 中国游客打算在哪儿旅游的数量与百分比
资料来源：问卷调查

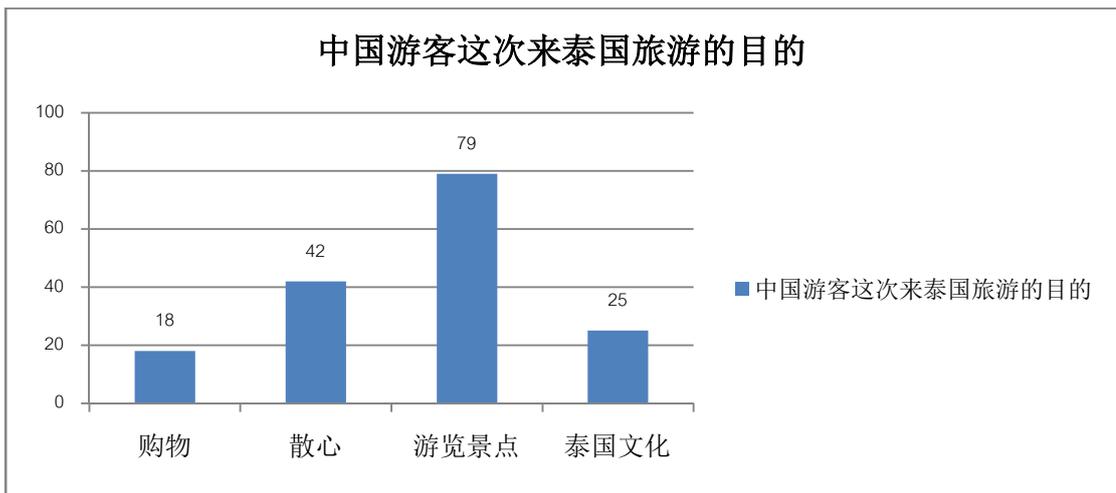


图 2.2.9 中国游客来泰国旅游的目的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.8 到 2.2.9 来看，全部的中国游客这次来泰国，打算在曼谷和芭提雅旅游（100%），小部分的中国游客这次来泰国打算在清迈（21%），普吉岛（15%）和达成旅游（3%）。他们这次来泰国旅游的目的是游览景点 79 位（79%），其他的目的是散心（42%），对泰国文化感兴趣（25%）和购物（18%）。从这点可以看出，大部分的游客这次是第一次来泰国旅行。他们打算只有在曼谷和芭提雅，想去其他城市比如：清迈、普吉岛、达成、清莱、甲米、素可泰、佛统、叻丕和北碧旅行还是很少，表示泰国旅游的广告还不足，所以泰国旅游局应该增加其他城市的旅游广告，为了使得中国游客越来越认识其他的名胜古迹。

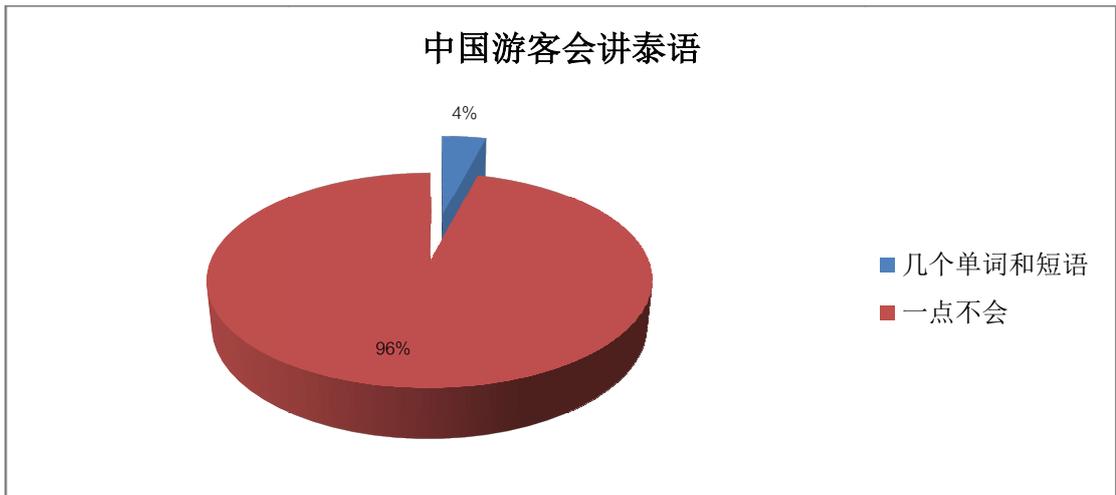


图 2.2.10 中国游客会讲泰语的数量与百分比
资料来源：问卷调查

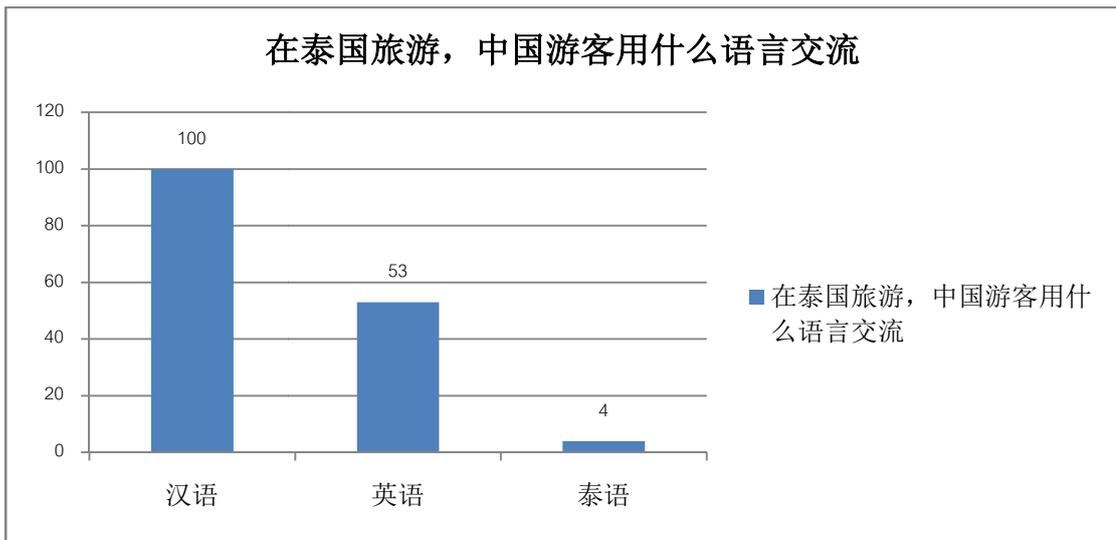


图 2.2.11 中国游客用什么语言交流的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.10 到 2.2.11 来看，大部分的中国游客一点也不会讲泰语 96 位 (96%)，其他 4 位中国游客会讲泰语几个单词和短语 (4%)。在泰国旅游，全部的中国游客是用汉语交流 (100%)，也有些中国游客还使用英语交流 (53%)，小部分的中国游客使用泰语交流 (4%)。从这点可以发现，可以发现大部分的中国游客一点也不会讲泰语，他们在泰国旅游只有用汉语交流，也有一些中国游客用汉语和英语交流，但是有很少人会讲泰语。所以如果想跟中国游客交流的话，最重要的语言是汉语。

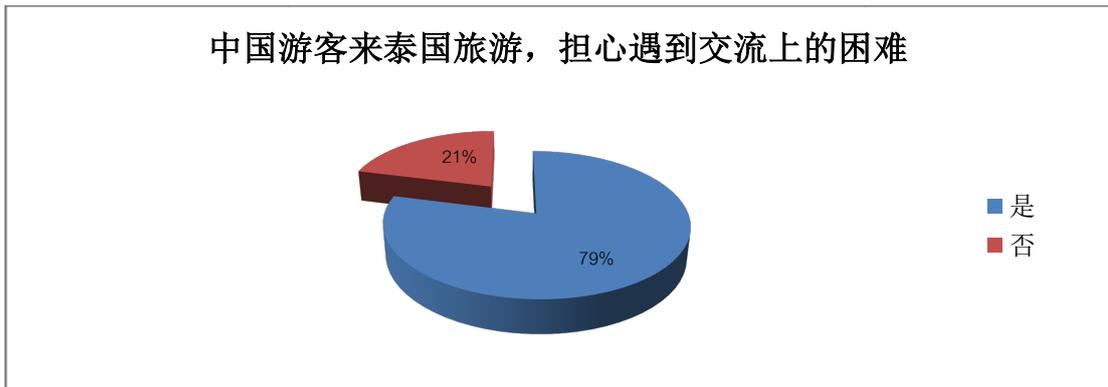


图 2.2.12 中国游客担心遇到交流上的困难的数量与百分比
资料来源：问卷调查

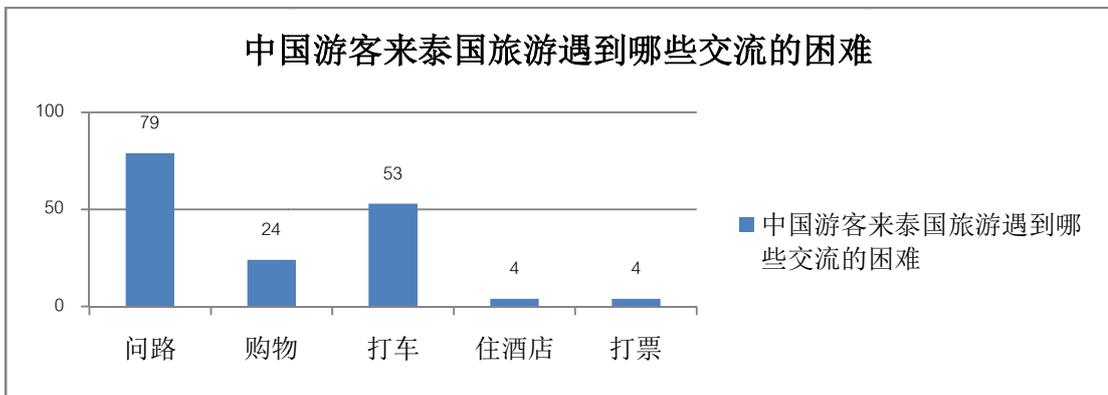


图 2.2.13 中国游客遇到哪些交流的困难的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.12 到 2.2.13 来看，大部分的中国游客来泰国旅游，是担心遇到交流上的困难（79%），小部分的中国游客是否担心遇到交流上的困难（21%）。大部分的中国游客来泰国旅行遇到问路交流的困难（79%），遇到打车交流的困难（53%），其他游客遇到购物（24%），住酒店交流的困难（4%）和订票交流的困难（4%）。从这表，可以发现大部分的中国游客一点也不会讲泰语，他们在泰国旅游只有用汉语交流，也有一些人用汉语和英语交流，但是有很少人会讲泰语。所以如果想跟中国游客交流的话，最重要的语言沟通是汉语。大部分的游客来泰国旅游，是担心遇到交流上的困难，比如：问路、打车和购买等等。但是中国游客来杜拉拉水上市场旅行，还否担心遇到交流上的困难那么多，因为杜拉拉水上市场已经有了汉语应用在服务方面或者标识牌，所以在杜拉拉水上市场就没有那么多困难。

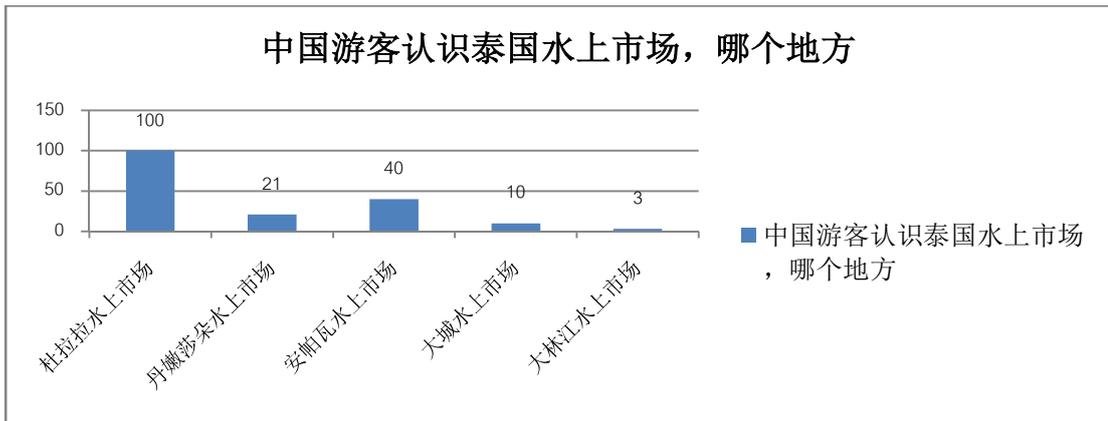


图 2.2.14 中国游客认识泰国水上市场的数量与百分比

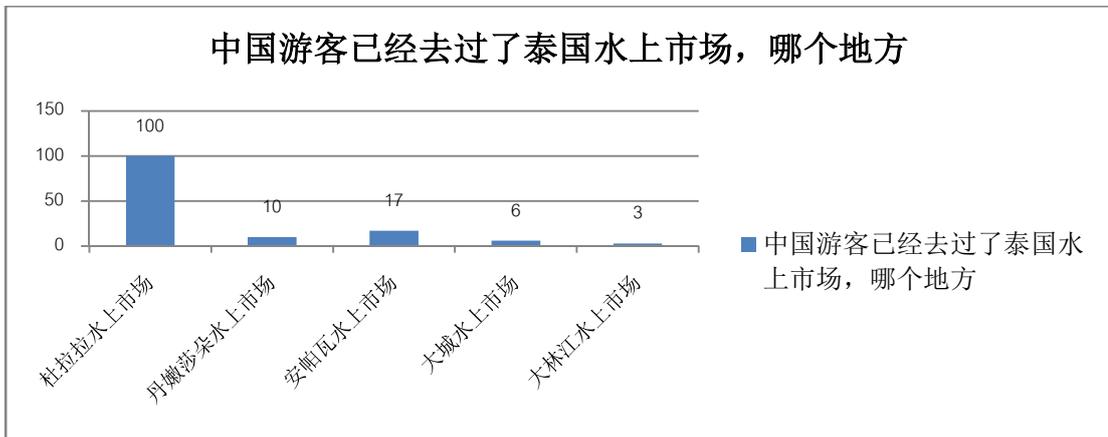


图 2.2.15 中国游客已经去过了泰国水上市场的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.14 到 2.2.15 来看，全部的中国游客都认识杜拉拉水上市场 (100%)，小部分的游客认识安帕瓦水上市场 (40%)，其他的游客认识丹嫩莎朵水上市场 (21%)，认识达城水上市场 (10%) 和曼谷大林江水上市场 (3%)。全部的中国游客已经去过了泰国水上市场 (100%)，他们已经去过了杜拉拉水上市场 (100%)，去过了安帕瓦水上市场 (17%)，去过了丹嫩莎朵水上市场 (10%)，其他的游客已经去过了达城水上市场 (6%) 和曼谷大林江水上市场 (3%)。从这点可以看出，大部分的中国游客认识杜拉拉水上市场，只有小部分的游客认识安帕瓦水上市场、丹嫩莎朵水上市场、达城水上市场和曼谷大林江水上市场。但是其他泰国水上市场他们还不认识，可能是因为其他泰国水上市场的广告还不足，所以泰国旅游局应该增加其他泰国水上市场的广告，为了使得中国游客越来越认识其他的水上市场。

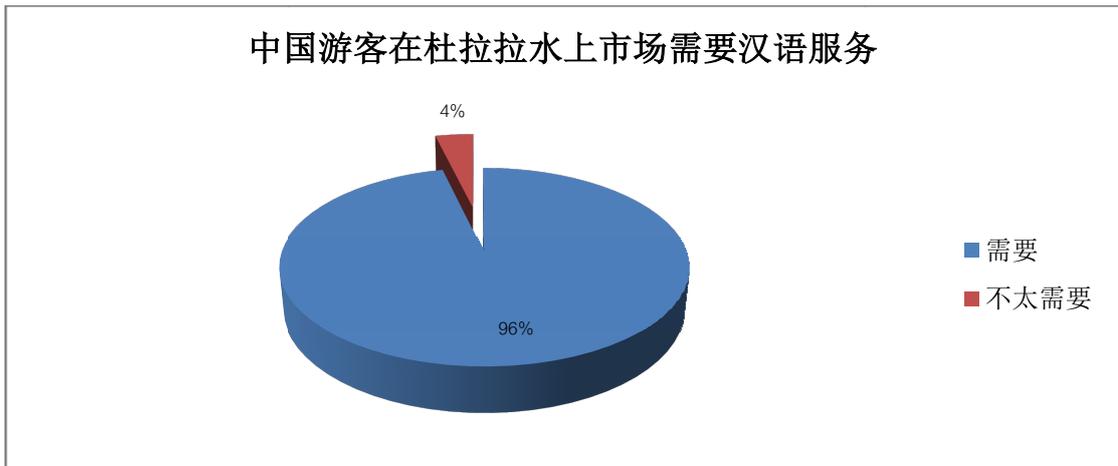


图 2.2.16 中国游客在杜拉拉水上市场需要汉语服务的数量与百分比
资料来源：问卷调查

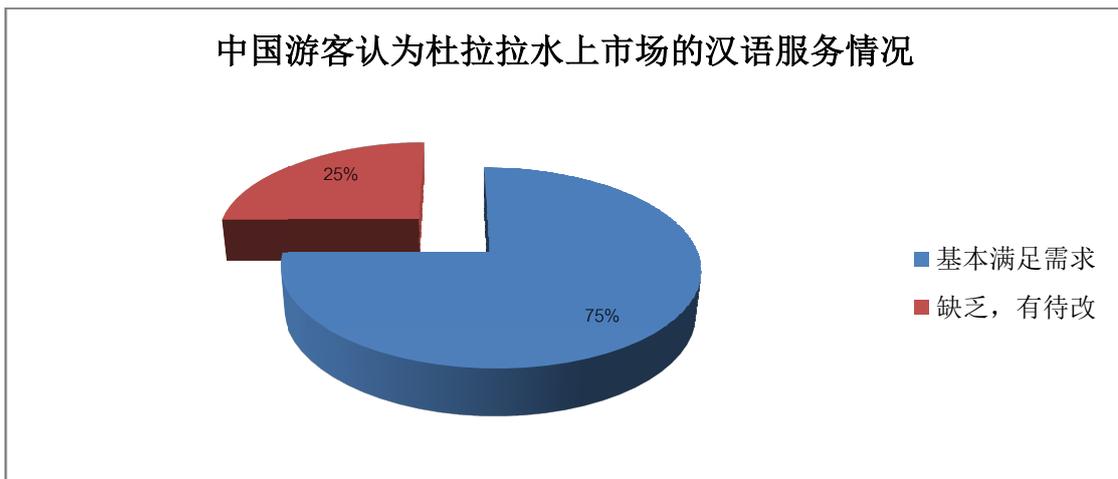


图 2.2.17 中国游客认为杜拉拉水上市场的汉语服务情况的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.16 到 2.2.17 来看，大部分的游客觉得在杜拉拉水上市场需要汉语服务（96%），小部分的游客觉得在杜拉拉水上市场不太需要汉语服务（4%）。在杜拉拉水上市场都会偏向使用汉语服务的商家（100%）。75 位的游客认为杜拉拉水上市场的汉语服务情况，基本满足需求（75%），25 位的游客认为杜拉拉水上市场的汉语服务情况，缺乏有待改（25%）。从这点可以看出，在杜拉拉水上市场需要汉语服务，因为杜拉拉水上市场是芭提雅的旅游景点，近年来越来越有更多的中国游客来杜拉拉水上市场旅行，所以杜拉拉水上市场的汉语应用就很需要。

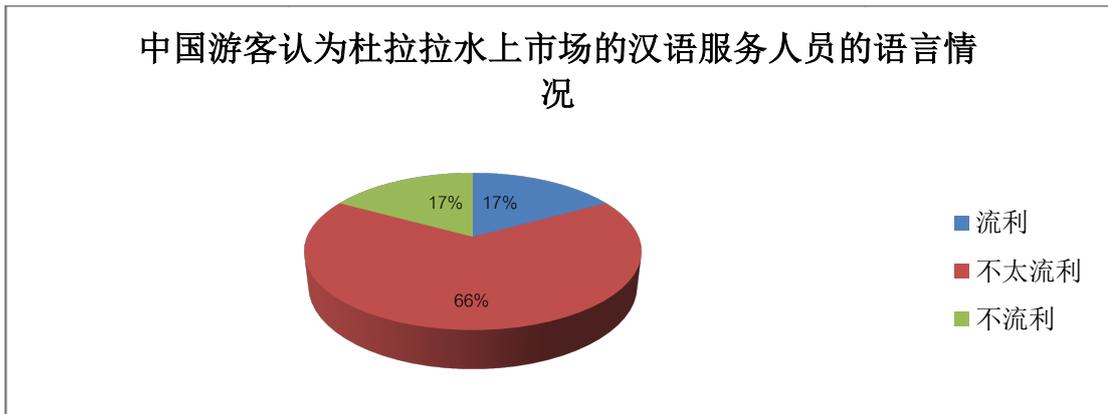


图 2.2.18 中国游客认为杜拉拉水上市场的汉语服务的语言情况的数量与百分比

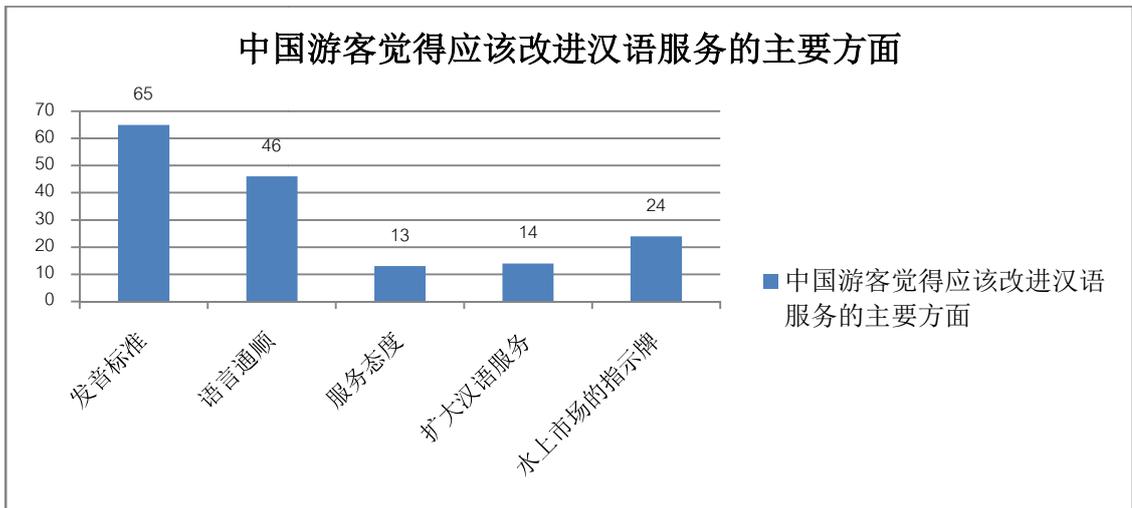


图 2.2.19 中国游客觉得应该改进汉语服务的主要方面的数量与百分比
资料来源：问卷调查

从图 2.2.18 到 2.2.19 来看，大部分的游客认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况，说得不流利（66%），小部分的游客认为他们说流利（17%），其他的游客认为他们说得不流利（17%）。他们觉得在杜拉拉水上市场应该改进汉语服务的主要方面是发音标准上（65%），改进汉语服务的语言通顺上（46%），改进汉语服务的杜拉拉水上市场的指示牌上（24%），改进汉语服务的扩大汉语服务方面上（14%）和改进汉语服务的态度上（13%）。从这表，可以发现大部分的游客认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况，说得不流利，他们还应该改进汉语服务在发音标准上、语言通顺上和杜拉拉水上市场的指示牌上等等。最好服务人员应该有汉语普通话的培训课程。

二、杜拉拉水上市场的广告和标识牌。

本文的样本集中在杜拉拉水上市场的商店。杜拉拉水上市场是芭提雅的旅游地点，到芭提雅和春武里市游览的话，也经常去杜拉拉水上市场旅行。因此，在杜拉拉水上市场有很多商店，如：饭店，服装店，纪念品店，美容店，药店和按摩店等等。从 2010 年以后，杜拉拉水上市场的广告和标识牌就开始用汉字描述。

（一）杜拉拉水上市场的广告



图 2.2.1 杜拉拉水上市场的网站

图 2.2.2 杜拉拉水上市场的网站

资料来源：www.pattayafloatingmarket.com

杜拉拉水上市场的官方网站(www.pattayafloatingmarket.com)，为游客提供了有关杜拉拉水上市场的各种信息并宣传它们的水上市场。该网站以 3 种语言显示：泰语，英语和汉语。因为 2010 年以来，外国游客来杜拉拉水上市场的数量持续增长，如：欧洲游客和包括大量中国游客在内的亚洲游客。

（二）杜拉拉水上市场的标识牌

目前，在杜拉拉水上市场所提供的汉语服务中，对中国游客影响最大、效果最明显的是标识牌和人才。

1. 有关指路牌



图 2.2.3 杜拉拉水上市场的指路牌



图 2.2.4 杜拉拉水上市场的地图

资料来源：www.pattayafloatingmarket.com

2. 有关招牌



图 2.2.5 杜拉拉水上市场的招牌

资料来源：www.pattayafloatingmarket.com



图 2.2.6 杜拉拉水上市场的招牌

资料来源：www.pattayafloatingmarket.com

根据对中国游客的调查，杜拉拉水上市场有很多商店标识牌都标有三种语言：泰语、英语和汉语，有些商店还能讲几句简单的英语和汉语。可是在基本设施上，有些地方还没用汉语标识牌，也缺乏汉语服务。比如去演艺娱乐区或者洗手间的话，有些用汉语标识牌，但是也有小部分没用汉语标识牌，或者写得不太清楚，致使游客不知道怎么走，影响游客的旅游体验。因此，杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语指路牌和招牌，并且要写得更清楚。此外，杜拉拉水上市场管理部门应该出旅游宣传册并送给游客，宣传册里面应该包含汉语地图，帮助中国游客识别路线。

3. 有关菜单牌



图 2. 2. 7 杜拉拉水上市场的菜单牌



图 2. 2. 8 杜拉拉水上市场的菜单牌



图 2. 2. 9 杜拉拉水上市场的菜单牌

资料来源： www.pattayafloatingmarket.com

4. 有关标价牌 ป้ายบอกราคาสินค้า



图 2.2.10 杜拉拉水上市场的标价牌



图 2.2.11 杜拉拉水上市场的标价牌

资料来源：www.pattayafloatingmarket.com

另外，在餐饮或者商店服务区，虽然有关菜单牌或标价牌大部分已经用汉语描述，但是还有很多商店服务人员不会说汉语。对于中国游客而言，这会给点菜或者购物时增添不少麻烦。在泰国餐店，即使会说汉语的服务人员大部分也只会讲几句简单的汉语，比如商品名称和价格之类，甚至不能进行一般的汉语会话，发音也不标准，给中国游客带来不少不便。为了改进这种情况，杜拉拉水上市场的餐饭和商店应该提供多种语言的菜单牌和标价牌，除了泰语和英语以外，还应该增加汉语的菜单牌和标价牌。杜拉拉水上市场的管理部门还应该提供景区的汉语介绍服务，不仅方便了游客，也能更好地介绍杜拉拉水上市场的特点，吸引更多的游客来这里旅游，品尝泰餐的美味。

三、市场汉语服务的管理情况

通过杜拉拉水上市场汉语服务的管理情况，杜拉拉水上市场只能用汉语服务在商业汉语服务、服务人员的汉语应用、广告和标识牌的汉语应用和问询处等。杜拉拉水上市场管理部门还没有用汉语服务那么多，大部分的管理服务人员不会说汉语，他们只能会说英语和泰语，在那边只有一位汉语翻译人员。所以如果想跟中国旅行社或中国游客交流的话，他们就让那位汉语翻译人员帮助他们翻译。可是如果有很多事情需要汉语翻译人员，一位汉语翻译人员可能不够。

第三章 杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估

第一节 杜拉拉水上市场汉语服务存在的问题

1. 杜拉拉水上市场使用汉语的问题

近年来，中国游客赴泰国旅游的人数逐渐增加，对泰国旅游市场影响甚大。泰国水上市场，是中国游客喜爱的旅游地点之一。杜拉拉水上市场也是芭提雅的旅游地点。在 2008 年杜拉拉水上刚刚开张，大部分的游客是泰国人，后来慢慢就有更多外国游客来杜拉拉水上市场旅游，最主要的是中国游客。因此，杜拉拉水上市场的汉语应用显得十分重要，无论是商业汉语服务的培养，对游客的汉语服务还是商店广告的汉语应用都很必要。

2. 杜拉拉水上市场汉语服务人员的问题

本次调查的杜拉拉水上市场，是中国游客比较集中的水上市场，能提供商业汉语服务的商家在总体上属于多数，但是他们说汉语的时候还存在明显的问题。他们只能听会说汉语，但是不会读写汉字。不但说得不够流利，而且发音也不太标准。如果服务人员说得不太流利或者发音不太标准了的话，可能对中国游客有一点儿难明白服务人员的意思。

在杜拉拉水上市场，大部分的汉语服务人员是泰国人，但是还有一些汉语服务人员是缅甸人、老挝人和柬埔寨人。他们全部都会说汉语，但是不会写汉字。他们也不会说泰语和写泰字。因为汉语服务人员的调查都是用汉字和泰字的，如果想让他们自己做问卷调查了的话，他们都不会做的，所以研究者应该跟他们自己翻译。

3. 杜拉拉水上市场汉语服务情况与中国游客沟通的问题

中国现在已经成为世界第一大出境游的客源地，带动了许多国家旅游经济的发展，在促进文化交流学习的时间，更带动了经济的交流发展。

自 2010 年以来，越来越多的中国游客来杜拉拉水上市场旅游。由于汉语是中国游客主要的沟通语言，很多情况下无法用英语替代。所以大部分的中国游客觉得杜拉拉水上市场的汉语应用十分必要。他们来杜拉拉水上市场的时候，

只能会用汉语跟服务员交流，很少中国游客会用英语或者用泰语跟服务员交流。如果杜拉拉水上市场的服务员，还不会说汉语了的话，这样也对他们很难跟中国游客交流。

4. 杜拉拉水上市场汉语广告和标识牌的问题

杜拉拉水上市场有很多标识牌已经都标有三种语言：泰语、英语和汉语。但是大部分的地方只用几句简单的汉语，甚至写得不太清楚或不准确，致使游客不能领会意思从而给游客带来不便。杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语广告和汉语标识牌，而且应该写得更清楚和准确。

第二节 改进杜拉拉水上市场汉语服务的建议

1. 杜拉拉水上市场使用汉语的建议和改进况

2010 年以来，赴杜拉拉水上市场的外国游客逐渐增加，最主要的是中国游客。因此，杜拉拉水上市场的汉语应用显得十分重要，无论是商业汉语服务的培养，对游客的汉语服务还是商店广告的汉语应用都很必要。然而，杜拉拉水上市场的汉语应用存在着诸多问题，例如：商业汉语服务不够、汉语服务不够、广告和标识牌的汉语应用不够或不准确等。杜拉拉水上市场管理部门应该从多方面采取措施改进汉语应用的情况。

2. 杜拉拉水上市场汉语服务人员的建议和改进况

根据杜拉拉水上市场汉语服务人员说汉语的时候还存在明显的问题。不但汉语服务人员说汉语还不太流利，而且他们的发音也不太标准，这样也对中国游客遇到交流的困难。所以杜拉拉水上市场应该加强服务员的汉语培训，为了提高服务人员的汉语水平。比如：杜拉拉水上市场应该举办一些服务人员的汉语培训或者举办汉语座谈会。

得到问卷调查的结果后研究者提出了杜拉拉水上市场服务人员汉语培训的计划。在培训计划中，举行者该考虑到服务人员的需要比如学习汉语的时间，内容以及理想的老师等，然后再按他们的需求来计划汉语培训。另外研究者提出了为了提高杜拉拉水上市场服务人员的汉语技能该使用活动与媒体。活动让

学生在多种情况下使用汉语特别是口语与听力，这是沟通的核心，这种活动的例子包括汉语发音练习、语言游戏与角色扮演等。此外教学媒体是材料与设备，为了学习更容易地了解知识，媒体可以把知识从老师送给学生。教师可以用歌曲、电影与电视台的节目以及互联网的在线课程做为汉语教学媒体。

3. 杜拉拉水上市场汉语服务情况与中国游客沟通的建议和改进况

由杜拉拉水上市场汉语服务情况与中国游客沟通还存在着问题。从 2010 年以来，赴杜拉拉水上市场的中国游客逐渐增加。由于汉语是中国游客主要的沟通语言，很多情况下无法用英语替代。所以大部分的中国游客觉得杜拉拉水上市场的汉语应用很需要。为了解决中国游客的需求，杜拉拉水上市场应该增加商业汉语服务和每个地区的汉语应用，比如：旅游部们的汉语应用、管理部门的汉语应用、问询处的汉语应用、商店的汉语应用、活动的汉语应用和表演的汉语应用。这样就可以帮助中国游客沟通，吸引更多的中国游客，促进当地的旅游业发展。

4. 杜拉拉水上市场汉语广告和标识牌的建议和改况

杜拉拉水上市场有很多标识牌已经都标有三种语言：泰语、英语和汉语。但是大部分的地方只用几句简单的汉语，甚至写得不太清楚或不准确，致使游客不能领会意思从而给游客带来不便。杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语广告和汉语标识牌，而且应该写得更清楚和准确。因此，杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语指路牌和招牌，并且要写得更清楚和准确。此外，杜拉拉水上市场管理部门应该出旅游宣传册并送给游客，宣传册里面应该包含汉语地图，帮助中国游客识别路线。

结语

泰国旅游业是泰国经济发展的一个重要支柱。泰国是多河川国家，水运业发达，居民沿河而居，许多商贩都依靠河流为生，水上市场的规模也因此逐渐发展壮大。泰国旅游景点繁多，吸引了大量外国游客赴泰国旅游，其中泰国水上市场是重点发展的旅游项目之一。最近几年，赴泰国水上市场旅游的中国游客数量连续增高，因此改进水上市场的汉语应用和服务成为了亟需解决的问题。

2010 年以来，赴杜拉拉水上市场的外国游客逐渐增加，最主要的是中国游客。因此，杜拉拉水上市场的汉语应用显得十分重要，无论是商业汉语服务的培养，对游客的汉语服务还是商店广告的汉语应用都很必要。

本论文研究的课题是杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究。论文使用文献资料分析、访谈分析和问卷调查分析。通过研究杜拉拉水上市场旅游汉语应用情况，包括汉语服务人员应用的基本情况、杜拉拉水上市场的汉语服务情况与中国游客沟通、市场汉语广告牌和标识牌、市场汉语服务的管理情况。从多方面指出杜拉拉水上市场汉语应用情况的评估，并相应地给出了建议和改进况。

本论文分析了杜拉拉水上市场的汉语应用调查，通过汉语服务人员应用的基本情况，大部分的服务员是年轻人，他们的年龄是在 20-39 岁内。服务员的教育程度还不那么高，因为他们觉得只有学习到初中或高中就够了，也可以找工作。他们学习汉语的原因是为了工作原因，只是学习汉语 2 年以下，就可以用汉语进行一般的会话他们对汉语很有兴趣，大部分都会说汉语普通话，但是也有一些服务员还会说福州话和广东话。在杜拉拉水上市场，大部分的中国游客是从中国大陆来的，所以汉语普通话是杜拉拉水上市场的最主要的语言沟通。

通过汉语服务人员应用的汉语水平情况，可以发现大部分服务员的学习汉语时间还不是那么长时间，所以他们的汉语水平只能听会说，但是不会读写。因为工作原因需要会说汉语，但是读写汉字还不太需要好像听说汉语，所以他们觉得应该开始学习汉语从听力和口语，就可以跟中国游客沟通了。所以他们觉得应该需要进一步学习提高，在读与写方面。因为大部分服务员的汉语水平只能听会说，但是不会写，所以在平时的生活中，他们就更喜欢看汉语原声电影或者电视剧，但是平时几乎没有阅读汉语报刊，杂志，书籍。因此，他们的汉语水平只有提高在听和说方面，但是读和写方面还不好。所以在的商店应该重视汉语普通话的学习，应该有一些汉语普通话的培训课程在读和写方面。可以发现大部分服务员的汉语普通话的培训课程是一个月，而且汉语普通话培训课程参加的主要人员是所有的员工。

通过汉语服务人员应用的工作情况，可以发现服务员每天经常使用汉语跟顾客交流，所以汉语对服务员的工作生活中有用处很大。在杜拉拉水上市场的商店，中国人是主要的顾客面对，他们比例大概会占据 75%。因为服务员应该使用汉语跟中国顾客交流，所以汉语对服务员的工作之中很重要。在杜拉拉水上市场的商店，大部分已经使用了汉语作为广告语与介绍文字。在工作之中，服务员觉得应该在读与写方面进一步学习提高。杜拉拉水上市场的商店对汉语服务是很重视。

分析杜拉拉水上市场汉语服务情况与中国游客沟通，在杜拉拉水上市场，中国游客使用的主要语言是汉语普通话。到泰国的汉语游客年龄分布较全面，但是主要以中年人为主，即年龄 30-39 岁的，因为这部分群体一般都有比较固定的工作，收入很好，有的已经成为公司或者单位的领导，收入比较多，他们的消费能力也比较高有着较多的出游经验。大部分的中国游客都是从中国大陆来的，所以他们都会说汉语普通话，但是也有小部分的游客还会说广东话和福建话。所以对中国游客来说，汉语普通话是他们最主要的语言沟通。大部分的游客这次来泰国旅行大概 4-6 天或者 7-9 天，这样的时间可能对旅行社的安排很有益。他们打算只有在曼谷和芭提雅，想去其他城市旅行还是很少，表示泰国旅游的广告还不足，所以泰国旅游局应该增加其他城市的旅游广告，为了使得中国游客越来越认识其他的名胜古迹。

大部分的中国游客一点也不会讲泰语，他们在泰国旅游只有用汉语交流，也有一些人用汉语和英语交流，但是有很少人会讲泰语。所以如果想跟中国游客交流的话，最重要的语言沟通是汉语。大部分的游客来泰国旅游，是担心遇到交流上的困难，比如：问路、打车和购买等等。但是中国游客来杜拉拉水上市场旅行，还否担心遇到交流上的困难那么多，因为杜拉拉水上市场已经有了汉语应用在服务方面或者标识牌，所以在杜拉拉水上市场就没有那么多困难。大部分的游客认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况，说得不太流利，他们还应该改进汉语服务在发音标准上、语言通顺上和杜拉拉水上市场的指示牌上等等。这样也对中国游客遇到交流的困难。所以杜拉拉水上市场应该加强服务员的汉语培训，为了提高服务人员的汉语水平。比如：杜拉拉水上市场应该举办一些服务人员的汉语培训或者举办汉语座谈会。

通过杜拉拉水上市场汉语广告和标识牌情况，杜拉拉水上市场有很多标识牌已经都标有三种语言：泰语、英语和汉语。但是大部分的地方只用几句简单的汉语，甚至写得不太清楚或不准确，致使游客不能领会意思从而给游客带来不便。杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语广告和汉语标识牌，而且应

该写得更清楚和准确，致使游客不能领会意思从而给游客带来不便。杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语广告和汉语标识牌，而且应该写得更清楚和准确。因此，杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语指路牌和招牌，并且要写得更清楚和准确。此外，杜拉拉水上市场管理部门应该出旅游宣传册并送给游客，宣传册里面应该包含汉语地图，帮助中国游客识别路线。

从杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究，发现了研究的成果，汉语服务人员的汉语水平只有提高在听和说方面，但是读和写方面还不好。所以在的商店应该重视汉语普通话的学习，应该有一些汉语普通话的培训课程在读和写方面。大部分的游客认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况，说得不流利，他们还应该改进汉语服务在发音标准上、语言通顺上和杜拉拉水上市场的指示牌上等等。这样也对中国游客遇到交流的困难。所以杜拉拉水上市场应该加强服务员的汉语培训，为了提高服务人员的汉语水平。比如：杜拉拉水上市场应该举办一些服务人员的汉语培训或者举办汉语座谈会。杜拉拉水上市场有很多标识牌已经都标汉语了，但是大部分的地方只用几句简单的汉语，甚至写得不清楚或不准确，杜拉拉水上市场管理部门应该增加一些汉语指路牌和招牌，并且要写得更清楚和准确。

本研究还存在着一下两点不足：一是在泰国缺少了汉语资料于论文，研究者需要在中国的网站寻找资料，这种资料的寻找不方便另外还需要付费才能得到那些资料。有时下载了但是打不开那个文件，无法得到一些有用的资料；二是由于时间有限，研究者只能研究到杜拉拉水上市场旅游汉语应用研究，无法把其他泰国水上市场旅游汉语应用研究来相比。

最后本研究能做为指导路线为了提高杜拉拉水上市场旅游汉语应用技能，遇上中国游客是他们就没有汉语沟通的问题，他们的工作会更顺利，另外中国游客会感到完美旅游中的服务。

参考文献

中文资料:

- [1] 爱丽.《论泰国旅游业发展及其对泰国经济的影响》[D]. 吉林大学, 2014 年
- [2] 陈美妮.《中国游客赴泰国旅游行为研究—以芭提雅为例》[D]. 广西大学, 2015 年
- [3] 陈维娜.《泰国旅游业发展研究》[D]. 哈尔滨工程大学, 2011 年 6 月
- [4] 购物筐.《别有韵味的泰国水上市场》[J]. 中文科技期刊数据库, 2014 年第 8 期
- [5] HONG SAELIM.《分析泰国医疗旅游业汉语服务的应用—以泰国私立医院医疗服务为例》[D]. 华侨大学, 2015 年
- [6] 侯春晓.《结合任务型教学的对泰旅游汉语教学设计》[D]. 山东大学, 2012 年
- [7] 李瑞霞.《近年来泰国旅游业稳定发展的原因》[J]. 东南亚, 2005 年 02 期
- [8] 李滋仁.《泰国的旅游业》[J]. 东南亚纵横, 1992 年, 第 1 期
- [9] 龙如海.《中国游客赴泰国旅游满意度研究》[D]. 华东理工大学, 2014 年
- [10] NICHKAMOL PALAPUNTUPINIT.《普吉府四星级酒店工作人员的汉语水平情况的分析》[D]. 华侨大学, 2015 年
- [11] 邱伟胜(CHAYAKORN WATTANASIN).《中国游客赴泰国旅游满意度分析》[D]. 华东理工大学, 2015 年
- [12] 饶华清.《泰国旅游市场发展与借鉴》[D]. 浙江旅游职业学院, 2008 年
- [13] 唐莉霞.《泰国旅游业的发展的原因及其正负面影响》[J]. 东南亚纵横, 2004 年 7 期
- [14] SUWANNA SAEHENG.《商务汉语在发展泰国旅游业的应用研究》[D]. 华侨大学, 2015 年
- [15] 甜甜.《泰国芭提雅滨海旅游的发展现状与对策研究》[D]. 广西大学, 2011 年
- [16] 王玮琳.《泰国旅游业可持续发展的管理措施研究》[D]. 昆明理工大学, 2009 年
- [17] 王瑜;曾斯奇.《泰国曼谷芭提雅景区舞蹈特色探析》[D]. 广西师范大学, 2015 年
- [18] 杨青松.《城市水上旅游规划研究》[D]. 苏州科技学院, 2008 年

- [19] 叶雨婷 (MANAPORN KOMOLYINGCHAROEN). 《赴曼谷的中国游客行为研究》 [D]. 云南大学, 2015 年
- [20] 张兵. 《泰国发展旅游经济的措施研究》 [J]. 当代经济研究, 2009 年 第 3 期 26 页
- [21] 周博. 《旅游度假区水上市场研究与设计》 [D]. 昆明理工大学, 2015 年

泰文资料:

- [22] วรธรรม จันทดิษฐ์. (2552) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [23] วันทิกา หิรัญเทศ. (2553) ปัจจัยทางการตลาดกับการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกรณีศึกษาตลาดน้ำไทรน้อย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- [24] สุชาดา หวังมวนกลาง (2551) .พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการซื้อสินค้าที่ตลาดน้ำสี่ภาค .วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครนายก : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

中文网站:

- [25] 乐途旅游. 《游杜拉拉水上市场 感受芭堤雅独特魅力》 [Z]. 来源: (<http://tha.lotour.com/badiya1/zhengwen/lg-820.shtml>), 2016 年 10 月 15 日
- [26] 人民网. 《泰国旅游产业发展启示》 [Z]. 来源: (http://paper.people.com.cn/rmlt/html/2010-11/11/content_683016.htm), 2016 年 10 月 10 日
- [27] 太爱玩. 《曼谷旅遊必去景點 安帕瓦水上市場》 [Z]. 来源: (<http://taiiwan.com.tw/7249/bangkok-amphawa-floating-market>), 2016 年 10 月 15 日
- [28] 中国社会科学院. 《泰国旅游业对泰国经济发展的影响》 [Z]. 来源: (http://econ.cssn.cn/jjx/xk/jjx_yyjx/csqyhjjx/201312/t20131219_915725.shtml), 2016 年 10 月 10 日

泰文网站:

- [29] กรมการท่องเที่ยว. (2016) **สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2559**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/details/11/221/24246> (26 ธันวาคม 2559)
- [30] NSU เขียวราชบุรี. **ตลาดน้ำดำเนินสะดวก**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.เขียวราชบุรี.com/สถานที่เขียวราชบุรี/ตลาดน้ำดำเนินสะดวก.html> (10 มกราคม 2560)
- [31] ไปด้วยกัน. **ตลาดน้ำดำเนินสะดวก**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.paiduaykan.com/76_province/central/ratchaburi/damnoen.html (10 มกราคม 2560)
- [32] Kapook Travel รวมสถานที่ท่องเที่ยว. **20 ตลาดน้ำสุดฮิตไปสัมผัสวิถีชีวิตริมน้ำ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <https://travel.kapook.com/view62243.html> (26 ธันวาคม 2559)
- [33] ชิลไปไหน. **ตลาดน้ำในประเทศไทย**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.chillpainai.com/scoop/523/> (26 ธันวาคม 2559)
- [34] ตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา. **ความเป็นมาของตลาดน้ำสี่ภาคพัทยา**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.pattayafloatingmarket.com/> (25 มกราคม 2560)
- [35] ไปด้วยกัน. **ตลาดน้ำอยุธยา**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://paiduaykan.com/76_province/central/ayutthaya/ayothayamarket.html (10 มกราคม 2560)
- [36] ท่องเที่ยวไทย. **ตลาดน้ำอัมพวา**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : www.ท่องทั่วไทย.com/ตลาดน้ำอัมพวา-ตลาดน้ำยามเย็น-สมุทรสงคราม/ (12 มกราคม 2560)

附录一
问卷调查表
问卷内容：杜拉拉水上市场商业汉语人才的情况
(แบบสอบถามการใช้ภาษาจีนภายในตลาดน้ำพัทยา)

尊敬的受访者：

你好！首先感你在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。杜拉拉水上市场每天都迎接来自不同地区的旅客与游客，这其中来自华语地区的华人众多。除了泰语与英语之外，汉语成为杜拉拉水上市场生活商贸了很重要的语言沟通工具。本问卷是针对杜拉拉水上市场商户与店铺之中汉语的使用情况做出的调查。请根据你的实际情况逐项填写。非常感谢你的合作和支持。

第一部分：人才的基本资料

1.你的性别是 (เพศ) :

男 ชาย 女 หญิง

2.你的年龄 (อายุ):

19 岁以下 น้อยกว่า ปี 19 20-29 岁 30-39 岁 40-49 岁

50-59 岁 60 岁以上 มากกว่า ปีขึ้นไป 60

3.你是否属于华人家庭 (ครอบครัวของคุณมีเชื้อสายจีนหรือไม่):

是 มี 不是 ไม่มี

父母是华人 พ่อแม่มีเชื้อสายจีน 爷爷奶奶是华人 คุณปู่คุณย่ามีเชื้อสายจีน

4.你喜欢说汉语吗? (คุณชอบพูดภาษาจีนหรือไม่)

喜欢 ชอบ 一般 เฉย ๆ 不喜欢 ไม่ชอบ

5.你能说以下几种汉语 (คุณสามารถพูดภาษาจีนได้ที่ภาษา) :

汉语普通话 จีนกลาง 潮州话 จีนแต้จิ๋ว 广东话 จีนกวางตุ้ง 海南话 จีนไหหลำ

福建话 จีนฮกเกี้ยน 客家话 จีนแคะ 其他 อื่นๆ: _____

6. 你的商店是从事那一行业(ร้านค้าของคุณทำธุรกิจเกี่ยวกับอะไร) :

餐饮 อาหาร 服装业 เสื้อผ้า 纪念品 ของฝากที่ระลึก 美容 ความสวยความงาม

艺术 งานศิลปะ 演艺娱乐 ศิลปะการแสดงและความบันเทิง 旅游业 การท่องเที่ยว

按摩 นวดแผนไทย 金融 การเงิน 其他 อื่น ๆ : _____

7. 你的工作年限 (คุณทำงานที่ร้านค้านี้มากี่ปีแล้ว) :

1 年以下 ต่ำกว่า 1 ปี 2-4 年 5-7 年 8 年以上 มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

第二部分：商业汉语人才的情况

1. 在平时的工作和生活中，你是否经常使用汉语？

(ในระหว่างการทำงานหรือในการใช้ชีวิตประจำวันของคุณได้มีการใช้ภาษาจีนหรือไม่)

每天 ทุกวัน 经常使用 (每天，在工作与生活之中都使用) ใช้บ่อยมาก
 偶尔 บางครั้งบางคราว 很少使用 ใช้้น้อยมาก 不使用 ไม่ได้ใช้เลย

2. 你觉得汉语在工作生活中有用处吗？

(คุณคิดว่าภาษาจีนมีความสำคัญต่อการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวันหรือไม่)

用处很大 มีความสำคัญมาก 不错 ปานกลาง 一般 เฉย ๆ 没有用 ไม่มี

3. 你商店面对的顾客主要是哪国人？

(ร้านค้าของคุณมีกลุ่มลูกค้าหลักๆเป็นชนชาติใด)

泰国人 ชาวไทย 中国人 ชาวจีน 英语世界人 ชาวต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษ
 东南亚其他国家人 ชาวเอเชีย 其他 อื่นๆ: _____

4. 在你面对的顾客之中，中国人的比例大概会占据多少？

(กลุ่มลูกค้าในร้านค้าของคุณเป็นชาวจีนจำนวนเท่าใด)

少于 10% น้อยกว่า 10% 大于 20% ประมาณ 20% 少于 50% น้อยกว่า 50%
 大于 50% ประมาณ 50% 大于 75% ประมาณ 75%

5. 你的商店或商铺是否使用了汉语作为广告语与介绍文字？

(ร้านค้าของคุณมีการใช้ภาษาจีนในการโฆษณาและแนะนำเป็นตัวอักษรจีนหรือไม่)

有 มี 没有 ไม่มี

6. 你的商店或商铺在设计招牌时候是否使用了汉语，如果使用了，请写出汉语的招牌：

ร้านค้าของคุณมีการใช้ภาษาจีนในการออกแบบแผ่นป้ายของทางร้านค้าหรือไม่)ถ้ามีการใช้ภาษาจีนกรุณาเขียนอธิบายโดยสังเขป(

7. 你的商店里面是否有精通汉语的服务，有几个，占公司服务的比例是多少？

ภายในร้านค้าของคุณมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้ภาษาจีนหรือไม่ จำนวนกี่คน เป็นสัดส่วนเท่าใดของพนักงานทั้งหมด(

8. 你的商店里面的服务能说几种汉语?

(ภายในร้านค้าของคุณมีพนักงานที่พูดภาษาจีนได้กี่ภาษา)

- 汉语普通话 จิ้นกลาง 潮州话 จิ้นแต้จิ๋ว 广东话 จิ้นกวางตุ้ง
 海南话 จิ้นไหหลำ 福建话 จิ้นฮกเกี้ยน 客家话 จิ้นแคระ
 其他 อื่นๆ: _____

9. 你觉得汉语在你的生活工作之中有什么用处呢?

(คุณคิดว่าภาษาจีนมีความสำคัญต่อการทำงานหรือการใช้ชีวิตประจำวันอย่างไรบ้าง)

附录二 问卷调查表

问卷内容：杜拉拉水上市场商业汉语水平的情况问卷调查表 (แบบสอบถามระดับภาษาจีนของพนักงานภายในตลาดน้ำพัทธยา)

汉语是一门重要的语言，它能帮助你在汉语世界工作之中解决对外交流沟通，商务贸易等等的难题。本问卷是针对杜拉拉水上市场商户与店铺之中使用汉语的人才而做出的调查。

1.你学习汉语几年了(คุณเรียนภาษาจีนมาเป็นเวลานานเท่าไร) :

两年一下 ต่ำกว่า ปี 2 三年 3 ปี 四年 4 ปี 五年以上 มากกว่า ปี 5

2.你学习汉语的原因是(เหตุผลที่คุณเรียนภาษาจีนคืออะไร) :

喜欢 มีความชื่นชอบ 因为工作原因，学好汉语好找工作 ใช้ในการทำงาน

因为是华人家庭，从小父母都要求学习汉语

เนื่องด้วยครอบครัวมีเชื้อสายจีน คุณพ่อแม่เลยมีความประสงค์ที่จะให้ศึกษาในภาษาจีน

其他的原因，请写出来 ด้วยเหตุผลอื่น กรุณาอธิบายโดยสังเขป: _____

3.你的教育程度(ระดับการศึกษา) :

初中 มัธยมศึกษาตอนต้น 高中 มัธยมศึกษาตอนปลาย 大专 วิทยาลัย

本科 ปริญญาตรี 硕士 ปริญญาโท 博士 ปริญญาเอก

4.你的汉语听说读写如何:

(ทักษะในการฟังพูดอ่านเขียนภาษาจีนของคุณเป็นอย่างไร)

能听会说，但是不会读写 ฟังได้ พูดได้ แต่ไม่สามารถอ่านหรือเขียนได้

能读写，但是只能听说一些简单的汉语

อ่านได้ เขียนได้ แต่สามารถฟังได้หรือพูดได้เฉพาะประโยคง่ายๆ

听，说，读，写都可以 สามารถฟังพูดอ่านเขียนได้หมดเลย

5.你的工作是什么(ตอนนี้คุณกำลังทำงานเกี่ยวกับอะไร)?

6.在平时的工作和生活中，你是否经常使用，你在哪一方面使用汉语:

(ในระหว่างการทำงานหรือในการใช้ชีวิตประจำวันของคุณได้มีการใช้ภาษาจีนอย่างไรบ้าง)

7.如果在工作之中，你觉得你的汉语还需要进一步学习提高，那你应该在哪一个方面继续提高和学习汉语：

(ในระหว่างการทำงานคุณคิดว่าคุณควรที่จะพัฒนาการใช้ภาษาจีนในด้านใดบ้าง)

- 汉语的听与说 การฟังและการพูด 汉语的读与写 การอ่านและการเขียน
 汉语的思维习惯与中国文化 แนวความคิดที่เคยชินต่อการใช้ภาษาจีนและวัฒนธรรมจีน
 其他方面，比如 ด้านอื่นตัวอย่างเช่น : _____

8.你平时会有阅读汉语报刊、杂志，书籍的习惯吗？

(ในเวลาปกติคุณได้อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือตำราหนังสือที่มีการใช้ภาษาจีนบ้างหรือไม่)

- 几乎没有 แทบจะไม่ได้อ่านเลย 每天都看一会汉语报刊杂志 อ่านทุกวัน
 每天坚持学习阅读汉语书籍一两个小时 อ่านตำราหนังสือทุกวันวันละ1-2ชั่วโมง
 三四天就会看看汉语报刊杂志 3-4วันค่อยอ่านนิตยสารครั้งนึง
 一周浏览一两次汉语报刊杂志 อ่านหนังสือพิมพ์นิตยสารสัปดาห์ละ1-2ครั้ง

9.你会选择看汉语原声电影或者电视剧吗？

(คุณสามารถดูหนังหรือละครที่เป็นภาคภาษาจีนได้หรือไม่)

- 不喜欢，听不懂听不 ไม่ชอบ เพราะดูไม่รู้เรื่องและก็ฟังไม่ออก
 喜欢看，每天都看 ชอบดู ดูทุกวันเลย
 每周都看汉语原声电影或者电视剧 ทุกสัปดาห์จะดูหนังและละครที่ภาคเป็นภาษาจีน

10.你能理解中国人的想法和习惯吗？

(คุณมีเข้าใจในความคิดและความเคยชินของชาวจีนหรือไม่)

- 不理解，也不在乎 ไม่เข้าใจและไม่เคยสนใจ
 有一点点接触，但是不确定 เข้าใจนิดหน่อย
 知道中国人的想法，能跟中国人进行沟通
มีความเข้าใจในความคิดและในการสื่อสารให้เข้าใจกัน

11.你所在的商店或者企业是否会重视汉语普通话的学习，是否会有一些汉语（华语）普通话的培训课程：

(ในระหว่างที่คุณอยู่ที่ร้านค้าหรือในระหว่างการทำธุรกิจคุณได้ให้ความสำคัญในการศึกษา)

(ภาษาจีนและมีการฝึกฝนทบทวนบ้างหรือไม่)

- 有 มี 没有 ไม่มี

如果有，这个汉语普通话的培训课程的时间有多长？

(ถ้ามี คุณใช้เวลาในการฝึกฝนนานเท่าไร)

- 一周 1สัปดาห์ 两周 2 สัปดาห์ 三周 3 สัปดาห์ 一个月 1เดือน

12.这个汉语普通话的培训课程参加的人员是哪些呢？

(กลุ่มบุคคลที่เข้าร่วมการฝึกฝนในหลักสูตรภาษาจีน มีกลุ่มใดบ้าง)

- 所有的员工 พนักงานทั้งหมด
- 某些方面的员工 พนักงานในบางแผนก
- 部门的领导 หัวหน้าแผนก
- 与中国有生意来往的员工 พนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจจีน

13.你所在的商店对汉语人才是否重视，并且提供比较好的待遇？

(ร้านค้าของคุณได้ให้ความสำคัญแก่การใช้ภาษาจีนของบุคลากรและมีสวัสดิการที่ดีหรือไม่)

- 很重视，提供很好的待遇 ให้ความสำคัญและมีสวัสดิการที่ดี
- 一般，更加重视英语好的人才 เฉยๆ แต่จะให้ความสำคัญแก่การใช้ภาษาอังกฤษมากกว่า
- 不重视，认为英语比汉语更有用，只能使用泰语和英语就可以

ไม่ได้ให้ความสำคัญแก่ภาษาจีน เพราะคิดว่าภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญมากกว่าภาษาจีน แต่บุคลากรสามารถพูดภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ก็น่าจะเพียงพอแล้ว

14.你觉得杜拉拉水上市场的汉语使用情况怎么样？

(คุณคิดว่าการใช้ภาษาจีนในตลาดน้ำสี่ภาคพัฒนานั้นเป็นอย่างไรบ้าง)

附录三
问卷调查表
问卷内容：杜拉拉水上市场对游客的汉语应用调查研究

尊敬的受访者：

您好！首先感谢您在百忙之中抽出时间参与本次的问卷调查。本问卷的目的是杜拉拉水上市场对游客的汉语应用情况，汉语成为杜拉拉水上市场生活商贸了很重要的语言沟通工具。请根据您的实际情况逐项填写。非常感谢您的合作和支持。

第一部分：来泰中国游客的基本资料

1. 你的性别：

男 女

2. 你的年龄：

19 岁以下 20-29 岁 30-39 岁 40-49 岁
 50-59 岁 60 岁以上

3. 你使用的语言：

汉语普通话 潮州话 广东话
 海南话 福建话其他：_____

4. 你的教育程度：

初中 高中 中专 大专
 本科 硕士 博士

5. 你的职业是：

商人 公务员 公司职员 劳务人员
 自由职业 退休人员 学生 其他：_____

6. 你这次来泰国旅游几天：

1-3 天 4-6 天 7-9 天 9 天以上

7. 你这次是第几次来泰国旅游：

第 1 次 第 2 次 第 3 次 第 4 次 5 次以上

8. 你这次来泰国，打算在哪个城市旅游（可选多）：

- 曼谷 芭提雅 清迈 清莱 普吉岛 甲米 达成
 素可泰 佛统 叻丕 北碧 其他：_____

9. 你这次来泰国旅游的目的（可选多）：

- 购物 散心 游览景点 对泰国文化感兴趣
 其他：_____

10. 你会讲泰语吗？

- 流利 一般 几个单词和短语 一点不会

11. 在泰国旅游，你是用什么语言交流？

- 汉语 英语 泰语
 其他语言，请注明：_____

12. 你来泰国旅游，你是否担心遇到交流上的困难，比如：问路，问价：

- 是 否

13. 你来泰国旅游遇到哪些交流的困难（可选多）：

- 问路 购物 打车 住酒店
 订票 其他：_____

第二部分：来泰中国游客对杜拉拉水上市场汉语服务满意度调查

1. 你认识泰国水上市场，哪个地方？

- 杜拉拉水上市场 丹嫩莎朵水上市场 安帕瓦水上市场
 达城水上市场 曼谷大林江水上市场 宽里安水上市场
 空叻玛荣水上市场 高桥水上市场 其他：_____

2. 你已经去过了泰国水上市场吗？

- 是 还没

如果你已经去过了，去哪个地方？

- 杜拉拉水上市场 丹嫩莎朵水上市场 安帕瓦水上市场
 达城水上市场 曼谷大林江水上市场 宽里安水上市场
 空叻玛荣水上市场 高桥水上市场

3. 你在杜拉拉水上市场是否需要汉语服务吗？

- 很需要 需要 不太需要 不需要

4. 你在杜拉拉水上市场是否会偏向使用汉语服务的商家:

会 不会

5. 你认为杜拉拉水上市场汉语服务人员的语言情况:

流利 不太流利 不流利 差 很差

6. 你认为杜拉拉水上市场的汉语服务情况:

周到全面 基本满足需求 缺乏, 有待改进主要在_____

7. 你对杜拉拉水上市场的汉语服务的评价:

很满意 满意 一般 不满意

8. 如果你认为满意, 主要在哪些方面:

如果你认为不满意, 主要在哪些方面:

9. 你认为在汉语服务方面还需要哪些改进:

10. 改进汉语服务的主要方面是:

发音标准上 语言通顺上 服务态度上

扩大汉语服务方面上 杜拉拉水上市场的指示牌上

其他:_____

11. 对各商店汉语服务提供的情况最满意的是:

致谢

本论文是在刘丽芳博士的悉心指导下完成的。导师的专业知识，严谨的治学态度，精益求精的工作作风。不仅使我掌握了基本的研究方法，还使我明白了许多论文写作和分析研究的知识。在此谨向导师表示崇高的敬意和衷心的感谢！本论文的顺利完成，离不开各位老师，同学和朋友们的关心和帮助。

同时,我还要感谢杜拉拉水上市场总经理和工作人员对我的全力配合，以及所有支持、关心、帮助我。本篇论文的问卷调查部分正是因为得到了各位讲员的大力支持，才使得统计出来的数据真实全面。

最后，我要感谢父母和家人给我学习的机会，并帮助和鼓励我完成学业，他们一直都在支持我，当心情不好或有学习方面的问题时，我的父母和家人都陪我的身边，谢谢你们。

周妙珠

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวอนัญญา วีระจิตต์ (周妙珠)
วัน เดือน ปีเกิด	2 สิงหาคม 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	85-87 ถนนบูรพา แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 – 2556 คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการอาหาร)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยฝ่ายบัญชี หจก.ห้างทองเควงหลี